

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/07/2023 al 30/09/2023

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0		1	12	03/07/2023	19/07/2023	Vía internet	12	si
2	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	03/07/2023	24/07/2023	Vía telefónica	15	si
3	Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0		1	15	03/07/2023	24/07/2023	Vía internet	15	si
4	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	05/07/2023	26/07/2023	Vía internet	15	No
5	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1		14	06/07/2023	26/07/2023	Vía internet	14	No
6	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	10/07/2023	01/08/2023	Vía telefónica	15	si
7	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	10/07/2023	01/08/2023	Banca móvil	15	No
8	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1		15	10/07/2023	01/08/2023	Vía internet	15	No
9	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	12/07/2023	03/08/2023	Vía internet	15	No
10	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		14	16/07/2023	07/08/2023	Cajero automático	14	No
11	Vehículos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	0		1	15	17/07/2023	08/08/2023	Vía telefónica	15	si
12	Vehículos	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1		15	19/07/2023	10/08/2023	Vía telefónica	15	No
13	Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	0	1		15	19/07/2023	10/08/2023	Vía internet	15	No
14	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	19/07/2023	10/08/2023	Vía internet	15	No
15	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	19/07/2023	10/08/2023	Vía internet	15	No
16	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	19/07/2023	10/08/2023	Vía internet	15	No

17	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	20/07/2023	11/08/2023	Vía telefónica	15	No
18	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		1	20/07/2023	20/07/2023	Vía telefónica	1	No
19	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	24/07/2023	15/08/2023	Vía internet	15	si
20	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	24/07/2023	15/08/2023	Vía telefónica	15	No
21	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	24/07/2023	15/08/2023	Vía internet	15	No
22	Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	0	1		15	24/07/2023	15/08/2023	Oficina	15	No
23	Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	0	1		15	25/07/2023	16/08/2023	Oficina	15	No
24	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0		1	15	25/07/2023	16/08/2023	Vía telefónica	15	si
25	Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	0	1		15	25/07/2023	16/08/2023	Vía telefónica	15	No
26	Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	0		1	15	26/07/2023	17/08/2023	Vía telefónica	15	si
27	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	26/07/2023	17/08/2023	Vía internet	15	si
28	Vehículos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	0		1	9	27/07/2023	10/08/2023	Vía internet	9	si
29	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	31/07/2023	21/08/2023	Vía telefónica	15	No
30	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	31/07/2023	21/08/2023	Vía internet	15	No
31	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	2/08/2023	23/08/2023	Oficina	15	No
32	Vehículos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	0		1	15	03/08/2023	24/08/2023	Vía internet	15	si
33	Vehículos	Rechazo en la atención del siniestro	0	1		15	04/08/2023	25/08/2023	Vía internet	15	No
34	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	07/08/2023	28/08/2023	Vía internet	15	No

35	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0		1	15	07/08/2023	28/08/2023	Vía telefónica	15	si
36	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	08/08/2023	29/08/2023	Vía internet	15	No
37	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1		15	09/08/2023	15/08/2023	Vía internet	15	No
38	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0		1	13	10/08/2023	30/08/2023	Vía internet	13	si
39	Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1		11	10/08/2023	27/08/2023	Vía internet	11	No
40	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1		1	11/08/2023	11/08/2023	Vía telefónica	1	No
41	Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	0	1		12	11/08/2023	30/08/2023	Vía internet	12	No
42	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		10	15/08/2023	30/08/2023	Vía internet	10	No
43	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0		1	8	17/08/2023	30/08/2023	Vía telefónica	8	si
44	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		1	17/08/2023	18/08/2023	Vía telefónica	1	No
45	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	18/08/2023	11/09/2023	Vía telefónica	15	si
46	Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1		15	21/08/2023	12/09/2023	Vía telefónica	15	No
47	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	21/08/2023	12/09/2023	Vía internet	15	No
48	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	24/08/2023	15/09/2023	Vía internet	15	si
49	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		14	27/08/2023	18/09/2023	Vía internet	14	No
50	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0		1	15	28/08/2023	19/09/2023	Vía telefónica	15	si
51	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1		15	28/08/2023	19/09/2023	Vía internet	15	No
52	Vehículos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1		15	01/09/2023	22/09/2023	Vía telefónica	15	No

53	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	04/09/2023	25/09/2023	Vía internet	15	si
54	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	06/09/2023	27/09/2023	Oficina	15	si
55	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	06/09/2023	27/09/2023	Oficina	15	No
56	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	06/09/2023	27/09/2023	Oficina	15	si
57	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	06/09/2023	27/09/2023	Vía internet	15	No
58	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	08/09/2023	29/09/2023	Vía internet	15	No
59	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	11/09/2023	02/10/2023	Vía telefónica	15	No
60	Vehículos	Errores en la cobranza de primas	0	1		15	11/09/2023	02/10/2023	Vía internet	15	No
61	Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0		1	15	12/09/2023	03/10/2023	Vía telefónica	15	si
62	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	13/09/2023	04/10/2023	Vía telefónica	15	No
63	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	14/09/2023	05/10/2023	Vía internet	15	No
64	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros	0		1	15	14/09/2023	05/10/2023	Vía telefónica	15	si
65	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	21/09/2023	13/10/2023	Vía telefónica	15	No
66	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	21/09/2023	13/10/2023	Vía telefónica	15	No
67	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	22/09/2023	13/10/2023	Vía internet	15	No
68	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	22/09/2023	13/10/2023	Oficina	15	No
69	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1		15	45194	16/10/2023	Oficina	15	No
70	Vehículos	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1		15	26/09/2023	17/10/2023	Vía internet	15	No

71	Vehículos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0		1	15	26/09/2023	17/10/2023	Vía internet	15	si
72	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros	0		1	11	45199	17/10/2023	Vía internet	11	si
73	Vehículos	Publicidad engañosa o información que induce al error	0		1	4	45199	06/10/2023	Vía internet	4	si

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.