

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/10/2022 al 31/12/2022

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		19	04/10/2022	31/10/2022	Vía internet	26	No
2	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		19	11/10/2022	27/10/2022	Vía internet	15	No
3	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		19	12/10/2022	27/10/2022	Vía internet	14	No
4	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	10	13/10/2022	24/10/2022	Vía internet	10	si
5	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		10	13/10/2022	08/11/2022	Vía internet	25	No
6	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		10	17/10/2022	24/10/2022	Vía Telefónica	6	No
7	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		19	18/10/2022	11/11/2022	Vía internet	23	No
8	Vehículos	SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1		15	19/10/2022	17/11/2022	Vía Telefónica	28	No
9	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	20	19/10/2022	02/11/2022	Vía Telefónica	13	Si
10	Vehículos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0		1	17	21/10/2022	08/11/2022	Vía internet	17	Si
11	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	28	21/10/2022	18/11/2022	Vía internet	27	Si
12	Vehículos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1		17	24/10/2022	11/11/2022	Vía internet	17	No
13	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		19	25/10/2022	03/11/2022	Vía Telefónica	8	No
14	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0		1	24	25/10/2022	22/11/2022	Vía Telefónica	27	Si
15	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		19	26/10/2022	03/11/2022	Vía Telefónica	7	No
16	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	19	27/10/2022	26/11/2022	Vía Telefónica	29	si
17	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	20	27/10/2022	24/11/2022	Vía Telefónica	27	Si
18	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	19	31/10/2022	03/11/2022	Vía internet	2	si
19	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	20	31/10/2022	22/11/2022	Vía Telefónica	21	si

20	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	19	31/10/2022	29/11/2022	Oficina	28	No
21	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	20	31/10/2022	16/11/2022	Oficina	15	si
22	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	10	31/10/2022	16/11/2022	Vía Telefónica	15	si
23	Vehículos	SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1	15	07/11/2022	08/11/2022	Vía Telefónica	0	si
24	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	10	09/11/2022	15/11/2022	Vía Telefónica	5	No
25	Vehículos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1	17	10/11/2022	18/11/2022	Vía internet	7	si
26	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	20	14/11/2022	13/12/2022	Vía Telefónica	28	si
27	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	10	16/11/2022	24/11/2022	Vía Telefónica	7	si
28	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	20	17/11/2022	07/12/2022	Vía Telefónica	19	No
29	Vehículos	48 CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA DE SEGUROS	0	1	14	18/11/2022	02/12/2022	Vía Telefónica	13	SI
30	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	26	21/11/2022	21/12/2022	Vía Telefónica	29	si
31	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	20	21/11/2022	16/12/2022	Vía internet	24	No
32	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1	24	22/11/2022	22/12/2022	Vía Telefónica	29	No
33	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	20	22/11/2022	24/11/2022	Vía Telefónica	1	No
34	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	1	17	23/11/2022	23/12/2022	Vía internet	29	No
35	Vehículos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1	30	23/11/2022	19/12/2022	Vía Telefónica	25	No
36	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	26	24/11/2022	24/12/2022	Vía Telefónica	29	si
37	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	19	25/11/2022	21/12/2022	Vía internet	25	No
38	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	20	28/11/2022	27/12/2022	Vía internet	28	No
39	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	19	29/11/2022	26/12/2022	Vía Telefónica	26	Si
40	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	19	29/11/2022	07/12/2022	Vía Telefónica	7	No
41	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	20	29/11/2022	26/12/2022	Vía Telefónica	26	Si
42	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	20	01/12/2022	26/12/2022	Vía Telefónica	24	No
43	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	20	02/12/2022	27/12/2022	Vía Telefónica	24	Si

44	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		20	05/12/2022	19/12/2022	Vía Telefónica	13	No
45	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		20	12/12/2022	28/12/2022	Vía internet	15	No
46	Vehículos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0		1	19	12/12/2022	28/12/2022	Vía internet	15	si
47	Vehículos	999 OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO No RR3)	0		1	17	12/12/2022	04/01/2023	Vía Telefónica	22	si
48	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	20	13/12/2022	04/01/2023	Vía Telefónica	21	si
49	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	20	13/12/2022	04/01/2023	Vía Telefónica	21	si
50	Vehículos	SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0		1	15	13/12/2022	28/12/2022	Vía Telefónica	14	No
51	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	19	14/12/2022	04/01/2023	Vía Telefónica	20	No
52	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	20	16/12/2022	28/12/2022	Vía Telefónica	11	No
53	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	19	19/12/2022	26/12/2022	Vía Telefónica	6	si
54	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	20	19/12/2022	04/01/2023	Vía Telefónica	15	No
55	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	19	21/12/2022	20/01/2023	Vía Telefónica	29	No
56	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	26	21/12/2022	04/01/2023	Vía Telefónica	13	No
57	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0		1	24	22/12/2022	06/01/2023	Vía Telefónica	14	No
58	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	20	27/12/2022	04/01/2023	Vía Telefónica	7	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.