

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/10/2023 al 31/12/2023

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	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	14	13/11/2023	4/12/2023	Oficina	15	si
2	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	02/10/2023	19/10/2023	Vía internet	13	si
3	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	14	11/10/2023	2/11/2023	Vía internet	15	si
4	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	14	16/10/2023	6/11/2023	Vía telefónica	14	si
5	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	16/10/2023	6/11/2023	Vía telefónica	14	si
6	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	14	26/10/2023	17/11/2023	Vía telefónica	15	si
7	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	14	01/11/2023	22/11/2023	Vía internet	14	si
8	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	07/11/2023	28/11/2023	Vía telefónica	15	si
9	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	15	16/11/2023	7/12/2023	Vía internet	15	si
10	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	22/11/2023	13/12/2023	Vía telefónica	14	si
11	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	22/11/2023	13/12/2023	Vía telefónica	14	si
12	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	23/11/2023	14/12/2023	Vía telefónica	14	si
13	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0		1	14	28/11/2023	20/12/2023	Vía telefónica	15	si
14	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0		1	15	29/11/2023	21/12/2023	Vía internet	15	si
15	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	01/12/2023	26/12/2023	Vía telefónica	15	si
16	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	14	01/12/2023	26/12/2023	Vía internet	15	si

17	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	14	15/12/2023	9/01/2024	Vía internet	15	si
18	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0		1	15	15/12/2023	9/01/2024	Vía internet	15	si
19	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0		1	15	18/12/2023	11/01/2024	Vía telefónica	16	si
20	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	18/12/2023	11/01/2024	Vía internet	16	si
21	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	27/12/2023	17/01/2024	Vía internet	14	si
22	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	13/11/2023	4/12/2023	Oficina	15	No
23	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	16/11/2023	7/12/2023	Oficina	15	No
24	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		15	27/11/2023	14/12/2023	Oficina	12	No
25	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		14	02/10/2023	23/10/2023	Vía telefónica	15	No
26	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	03/10/2023	23/10/2023	Vía telefónica	14	No
27	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	05/10/2023	25/10/2023	Vía telefónica	14	No
28	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	06/10/2023	26/10/2023	Vía internet	14	No
29	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	10/10/2023	31/10/2023	Vía internet	15	No
30	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	10/10/2023	31/10/2023	Vía internet	15	No
31	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	1		15	11/10/2023	2/11/2023	Vía internet	15	No
32	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		14	12/10/2023	3/11/2023	Vía telefónica	15	No
33	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		15	12/10/2023	3/11/2023	Vía telefónica	15	No
34	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	16/10/2023	6/11/2023	Vía telefónica	14	No

35	Vehículos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0	1		15	17/10/2023	7/11/2023	Vía internet	14	No
36	Vehículos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0	1		14	17/10/2023	7/11/2023	Vía internet	14	No
37	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		15	18/10/2023	6/11/2023	Vía internet	12	No
38	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	19/10/2023	6/11/2023	Vía telefónica	11	No
39	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	19/10/2023	9/11/2023	Vía telefónica	14	No
40	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		15	19/10/2023	10/11/2023	Vía telefónica	15	No
41	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	19/10/2023	10/11/2023	Vía telefónica	15	No
42	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	20/10/2023	13/11/2023	Vía internet	15	No
43	Vehículos	43 NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	0	1		14	20/10/2023	11/11/2023	Vía internet	14	No
44	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	23/10/2023	14/11/2023	Vía telefónica	15	No
45	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		15	24/10/2023	15/11/2023	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	25/10/2023	16/11/2023	Vía internet	15	No
47	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	25/10/2023	13/11/2023	Vía internet	12	No
48	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	26/10/2023	17/11/2023	Vía internet	15	No
49	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		14	01/11/2023	21/11/2023	Vía internet	13	No
50	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	03/11/2023	23/11/2023	Vía internet	14	No
51	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	03/11/2023	24/11/2023	Vía internet	15	No
52	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	03/11/2023	24/11/2023	Vía telefónica	15	No

53	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	06/11/2023	27/11/2023	Vía internet	15	No
54	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	06/11/2023	27/11/2023	Vía internet	15	No
55	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	08/11/2023	29/11/2023	Vía internet	15	No
56	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	09/11/2023	29/11/2023	Vía telefónica	14	No
57	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	10/11/2023	30/11/2023	Vía telefónica	14	No
58	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	10/11/2023	1/12/2023	Vía telefónica	15	No
59	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	13/11/2023	04/12/2023	Vía internet	15	No
60	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	13/11/2023	4/12/2023	Vía telefónica	15	No
61	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	13/11/2023	4/12/2023	Vía internet	15	No
62	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	14/11/2023	5/12/2023	Vía telefónica	15	No
63	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	15/11/2023	6/12/2023	Vía internet	15	No
64	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	16/11/2023	7/12/2023	Vía internet	15	No
65	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	17/11/2023	11/12/2023	Vía internet	15	No
66	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		14	20/11/2023	12/12/2023	Vía internet	15	No
67	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	20/11/2023	12/12/2023	Vía telefónica	15	No
68	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	21/11/2023	13/12/2023	Vía telefónica	15	No
69	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	1		15	22/11/2023	13/12/2023	Vía internet	14	No
70	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	22/11/2023	13/12/2023	Vía internet	14	No

71	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	23/11/2023	14/12/2023	Vía telefónica	14	No
72	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	23/11/2023	14/12/2023	Vía internet	14	No
73	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	27/11/2023	19/12/2023	Vía telefónica	15	No
74	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1		15	27/11/2023	19/12/2023	Vía internet	15	No
75	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		15	27/11/2023	19/12/2023	Vía telefónica	15	No
76	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1		14	28/11/2023	20/12/2023	Vía telefónica	15	No
77	Vehículos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1		14	28/11/2023	20/12/2023	Vía telefónica	15	No
78	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1		15	29/11/2023	21/12/2023	Vía telefónica	15	No
79	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		15	29/11/2023	21/12/2023	Vía telefónica	15	No
80	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		14	29/11/2023	21/12/2023	Vía telefónica	15	No
81	Vehículos	48 CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA DE SEGUROS		1		15	30/11/2023	22/12/2023	Vía internet	15	No
82	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		14	01/12/2023	26/12/2023	Vía internet	15	No
83	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		15	04/12/2023	28/12/2023	Vía internet	16	No
84	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		15	06/12/2023	29/12/2023	Vía telefónica	15	No
85	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		15	11/12/2023	2/01/2024	Vía internet	14	No
86	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		15	12/12/2023	4/01/2024	Vía internet	15	No
87	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		1		15	13/12/2023	5/01/2024	Vía telefónica	15	No
88	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		15	16/12/2023	10/01/2024	Vía internet	15	No

89	Vehículos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)		1		14	20/12/2023	12/01/2024	Vía internet	15	No
90	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		14	22/12/2023	16/01/2024	Vía telefónica	15	No
91	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		15	26/12/2023	17/01/2024	Vía internet	15	No
92	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		14	29/12/2023	19/01/2024	Vía internet	14	No
93	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		14	29/12/2023	17/01/2024	Vía telefónica	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.