INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/07/2023 al 30/09/2024

QUÁLITAS SEGUROS

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Código / Motivo del Reclamo	Reclamos en Proceso de Absolucion	Reclamos Absolutos		Tiempo Promedio de Atención	Presentado	Absuelto	VIA	Días Calendario	Procedente a favor del Asegurado
				A favor de la Empresa	A favor del Usuario						
1	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	02/07/2024	24/07/2024	Vía telefónica	15	NO
2	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	03/07/2024	25/07/2024	Vía telefónica	15	NO
3	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	03/07/2024	25/07/2024	Página web de la empre	15	NO
4	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	03/07/2024	25/07/2024	Página web de la empre	15	NO
5	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		15	03/07/2024	25/07/2024	Página web de la empre	15	NO
6	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	04/07/2024	26/07/2024	Página web de la empre	15	NO
7	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	05/07/2024	26/07/2024	Vía telefónica	14	NO
8	40 Vehiculos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1		14	08/07/2024	30/07/2024	Página web de la empre	14	NO
9	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	09/07/2024	31/07/2024	Vía telefónica	14	NO
10	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	10/07/2024	31/07/2024	Vía telefónica	13	NO
11	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	10/07/2024	31/07/2024	Vía telefónica	13	NO
12	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		13	11/07/2024	1/08/2024	Página web de la empre	13	NO
13	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	15/07/2024	7/08/2024	Vía telefónica	15	NO
14	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		13	17/07/2024	7/08/2024	Página web de la empre	13	NO
15	40 Vehiculos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0		1	15	22/07/2024	14/08/2024	Página web de la empre	15	SI
16	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	25/07/2024	15/08/2024	Vía telefónica	14	NO
17	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	25/07/2024	15/08/2024	Página web de la empre	14	SI

18	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	26/07/2024	15/08/2024	Página web de la empresa	13	NO
19	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0		1	13	26/07/2024	15/08/2024	Página web de la empresa	13	SI
20	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	13	30/07/2024	16/08/2024	Vía telefónica	13	SI
21	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	30/07/2024	16/08/2024	Página web de la empresa	13	NO
22	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	12	31/07/2024	16/08/2024	Vía telefónica	12	SI
23	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		5	31/07/2024	7/08/2024	Vía telefónica	5	NO
24	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	01/08/2024	21/08/2024	Página web de la empresa	13	NO
25	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	02/08/2024	22/08/2024	Página web de la empresa	13	SI
26	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	02/08/2024	22/08/2024	Página web de la empresa	13	SI
27	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	02/08/2024	22/08/2024	Página web de la empresa	13	SI
28	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	02/08/2024	22/08/2024	Página web de la empresa	13	SI
29	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		9	08/08/2024	21/08/2024	Vía telefónica	9	NO
30	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		9	08/08/2024	21/08/2024	Página web de la empresa	9	NO
31	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	09/08/2024	28/08/2024	Vía telefónica	13	SI
32	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	09/08/2024	1/09/2024	Página web de la empresa	14	NO
33	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	09/08/2024	2/09/2024	Página web de la empresa	15	NO
34	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	12/08/2024	3/09/2024	Vía telefónica	15	NO
35	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	14/08/2024	5/09/2024	Vía telefónica	15	NO
36	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	14/08/2024	5/09/2024	Página web de la empresa	15	NO
37	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	20/08/2024	6/09/2024	Vía telefónica	12	NO

38	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	20/08/2024	10/09/2024	Vía telefónica	14	NO
39	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	21/08/2024	12/09/2024	Vía telefónica	15	NO
40	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	21/08/2024	12/09/2024	Vía telefónica	15	NO
41	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	21/08/2024	12/09/2024	Vía telefónica	15	NO
42	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	15	21/08/2024	12/09/2024	Página web de la empresa	15	SI
43	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	21/08/2024	12/09/2024	Vía telefónica	15	NO
44	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	22/08/2024	13/09/2024	Página web de la empresa	15	NO
45	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	22/08/2024	13/09/2024	Vía telefónica	15	NO
46	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	22/08/2024	13/09/2024	Vía telefónica	15	SI
47	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	23/08/2024	16/09/2024	Vía telefónica	15	SI
48	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	14	24/08/2024	16/09/2024	Página web de la empresa	14	SI
49	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	14	25/08/2024	16/09/2024	Página web de la empresa	14	SI
50	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	27/08/2024	17/09/2024	Página web de la empresa	14	NO
51	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		12	29/08/2024	17/09/2024	Vía telefónica	12	NO
52	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	12	29/08/2024	17/09/2024	Vía telefónica	12	SI
53	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		11	31/08/2024	17/09/2024	Página web de la empresa	11	NO
54	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	02/09/2024	20/09/2024	Vía telefónica	14	NO
55	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	03/09/2024	24/09/2024	Página web de la empresa	15	NO
56	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	04/09/2024	24/09/2024	Vía telefónica	14	NO
57	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	09/09/2024	30/09/2024	Vía telefónica	15	SI

58	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	09/09/2024	30/09/2024	Vía telefónica	15	NO
59	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	09/09/2024	30/09/2024	Vía telefónica	15	SI
60	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	10/09/2024	1/10/2024	Vía telefónica	15	NO
61	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	10/09/2024	30/09/2024	Vía telefónica	14	NO
62	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	15	11/09/2024	2/10/2024	ágina web de la empres	15	SI
63	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	11/09/2024	2/10/2024	Vía telefónica	15	NO
64	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	12/09/2024	2/10/2024	Vía telefónica	14	NO
65	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		12	14/09/2024	2/10/2024	ágina web de la empres	12	NO
66	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		12	14/09/2024	2/10/2024	ágina web de la empres	12	NO
67	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	14/09/2024	7/10/2024	ágina web de la empres	15	NO
68	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	16/09/2024	2/10/2024	ágina web de la empres	12	NO
69	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	18/09/2024	9/10/2024	Vía telefónica	14	NO
70	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	18/09/2024	10/10/2024	ágina web de la empres	15	NO
71	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	19/09/2024	10/10/2024	Vía telefónica	14	NO
72	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	20/09/2024	10/10/2024	ágina web de la empres	13	NO
73	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	13	20/09/2024	10/10/2024	Vía telefónica	13	SI
74	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	22/09/2024	14/10/2024	ágina web de la empres	14	NO
75	40 Vehiculos	07 RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	0		1	13	22/09/2024	11/10/2024	ágina web de la empres	13	SI
76	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	14	23/09/2024	14/10/2024	Vía telefónica	14	SI
77	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	13	24/09/2024	14/10/2024	Vía telefónica	13	SI

78	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	26/09/2024	15/10/2024	Vía telefónica	12	NO
79	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		11	27/09/2024	15/10/2024	ágina web de la empres	11	NO
80	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		10	28/09/2024	15/10/2024	ágina web de la empres	10	NO
81	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		8	30/09/2024	11/10/2024	Vía telefónica	8	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.