



## QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

### Casos de denuncias o inconformidades de clientes - IV Trimestre 2024

Código	Detalle de motivos de denuncias o inconformidades	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total	Indicador de eficiencia (días de resolución)	
1	Problemas con cláusulas del contrato-pólizas-condiciones-acuerdos	1	14%	2	0%	1	1	5
2	Problemas referidos a reclamos presentados		0%		0%	1	1	2
3	Falta de información sobre el seguro contratado		0%		0%		2	2
4	Tiempo de pago de la indemnización		0%		0%	3	1	4
5	Rechazo por siniestro no cubierto		0%		0%	1		1
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	3	43%	1	9%	1	1	6
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros		0%		0%			0
8	Inconformidad con la cesión de beneficios		0%		0%			0
9	Cancelación de la póliza de seguros		0%		0%			0
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas		0%		0%			0
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro		0%		0%			0
12	No entrega de póliza de seguros		0%		0%			0
13	No entrega de endoso o anexo solicitado		0%		0%			0
14	Inconformidad con el monto de la prima		0%		0%			0
15	Inconformidad con el deducible o franquicia		0%		0%	2		2
16	No recibió certificado de seguro		0%		0%			0
17	Relacionadas al actuar del intermediario		0%		0%			0
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario		0%	1	9%			1
19	Relacionadas a cobros		0%		0%	4	2	6

20	Relacionadas a red de proveedores	3	43%	7	64%	1	1		<b>12</b>
21	Reconsideraciones presentadas		0%		0%		1		<b>1</b>
22	Otros motivos		0%		0%	1	3		<b>4</b>
	<b>Total/Casos cerrados</b>	<b>7</b>	<b>21%</b>	<b>11</b>	<b>33%</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>46</b>