



QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

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

20	Relacionadas a red de proveedores	3	43%	7	64%			10	5
21	Reconsideraciones presentadas		0%		0%			0	0
22	Otros motivos		0%		0%			0	0
	Total/Casos cerrados	7	39%	11	61%			18	13