



QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.
Casos de denuncias o inconformidades de clientes - 2023

Código	Detalle de motivos de denuncias o inconformidades		Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total	Indicador de eficiencia (días de resolución)		
1	Problemas con cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1%	0	0%	0	0%	1	3
2	Problemas referidos a reclamos presentados	9	13%	9	14%	2	67%	20	3
3	Falta de información sobre el seguro contratado	0	0%	0	0%	0	0%	0	3
4	Tiempo de pago de la indemnización	6	9%	7	11%	0	0%	13	1
5	Rechazo por siniestro no cubierto	5	7%	4	6%	1	33%	10	2
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	10	15%	5	8%	0	0%	15	2
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
8	Inconformidad con la cesión de beneficios	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
9	Cancelación de la póliza de seguros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas	5	7%	5	8%	0	0%	10	2
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro	0	0%	1	2%	0	0%	1	1
12	No entrega de póliza de seguros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
13	No entrega de endoso o anexo solicitado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
14	Inconformidad con el monto de la prima	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
15	Inconformidad con el deducible o franquicia	1	1%	3	5%	0	0%	4	2
16	No recibió certificado de seguro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
17	Relacionadas al actuar del intermediario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario	0	0%	1	2%	0	0%	1	1
19	Relacionadas a cobros	6	9%	3	5%	0	0%	9	1
20	Relacionadas a red de proveedores	22	33%	21	33%	0	0%	43	3
21	Reconsideraciones presentadas	2	3%	4	6%	0	0%	6	3
22	Otros motivos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
	Total/Casos cerrados	67	50%	63	47%	3	2%	133	2.08