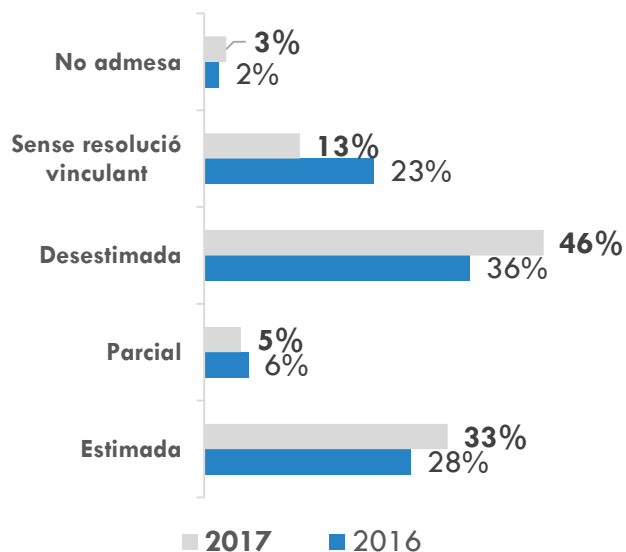




Servei Atenció i Defensa del Client (SADC)

GACM Espanya 2017

2. Distribució segons el seu acabament



Dels expedients <U[Q/R]> finalitzats, els 1.521 es classifiquen de la següent manera segons la seva forma d'acabament:

- Les reclamacions **resoltes a favor del reclamant** suposen el **33%** del total.
- Les reclamacions resoltes amb un **informe favorable a l'entitat**, desestimant la pretensió del reclamant, ascendeixen al **46%**.
- Les reclamacions resoltes a favor de reclamant **de manera parcial** un **5%** sobre el total.

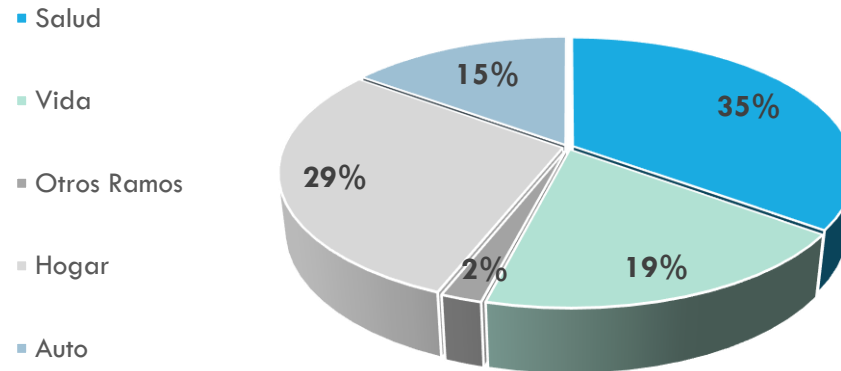
Les queixes finalitzen amb els aclariments i explicacions oportunes i representen el **13%** dels expedients.

El **3%** restant són expedients no admesos que no complien els requisits formals o de competència establerts en la normativa sobre protecció dels clients de serveis financers.

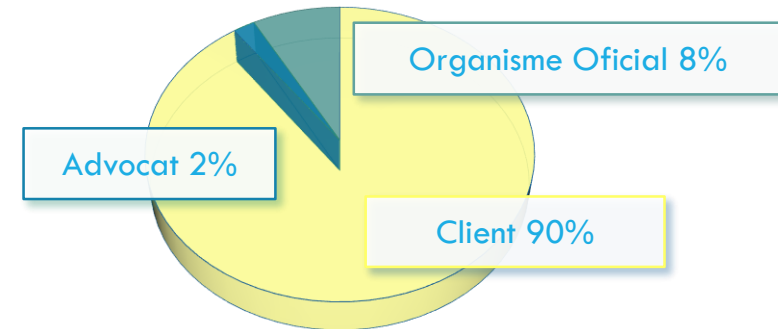
- El Reglament d'Atenció i Defensa del Client estableix un període màxim de 2 mesos
- Cap reclamació no ha superat aquest termini
- El 71% de la reclamacions s'han contestat en menys de 30 dies

Terminis	<15	<30	>30
	24%	47%	29%

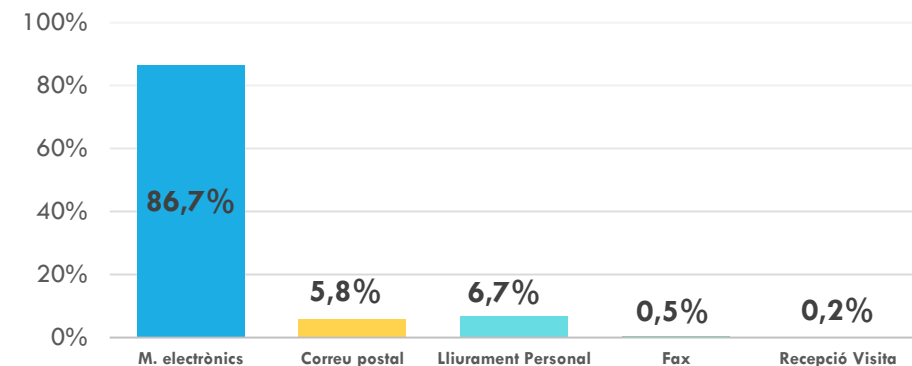
3. Rams, perfil i canals



- Durant l'any 2017 els expedients de **Salud** ocupen el primer lloc amb un **35%**, seguits de **Llar** amb un **29%**. Ambdós mantenen posicions respecte a l'any anterior.
- Les assegurances de **Vida** assoleixen el **19%**, augmentant 8 punts respecte a 2016.
- **Auto**, amb un **15%**, es redueix en 7 punts respecte a l'any passat.
- **Altres Rams** suposa un **2%** de els expedienti de reclamació.



- El client, directament, és el principal reclamant



- Consolidació dels mitjans electrònics