



Servicio Atención y Defensa del Cliente (SADC)

GACM España 2017

2. Distribución según su finalización



Los expedientes Q/R finalizados, 1.521, se clasifican de la siguiente manera según su forma de terminación:

- Las reclamaciones **resueltas a favor del reclamante** suponen el **33%** del total.
- Las reclamaciones resueltas con un **informe favorable a la entidad**, desestimando la pretensión del reclamante, ascienden al **46%**.
- Las reclamaciones resueltas a favor de reclamante **de manera parcial** un **5%** sobre el total.

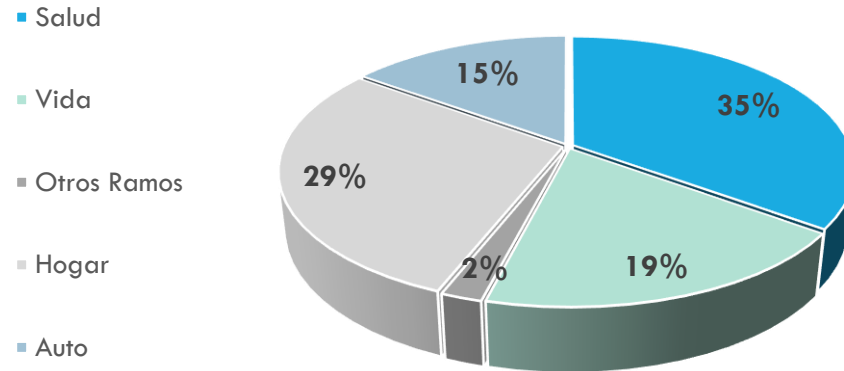
Las quejas finalizan con las aclaraciones y explicaciones oportunas y representan el **13%** de los expedientes.

El **3%** restante son expedientes no admitidos que no cumplían los requisitos formales o de competencia establecidos en la normativa sobre protección de los clientes de servicios financieros.

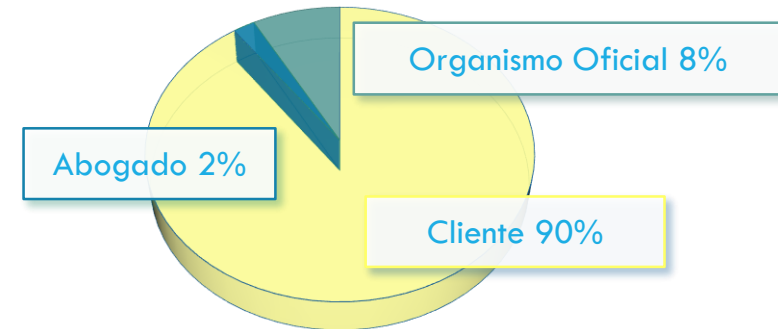
- El Reglamento de Atención y Defensa del Cliente establece un periodo máximo de 2 meses
- Ninguna reclamación ha superado este plazo
- El 71% de la reclamaciones se han contestado en menos de 30 días

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

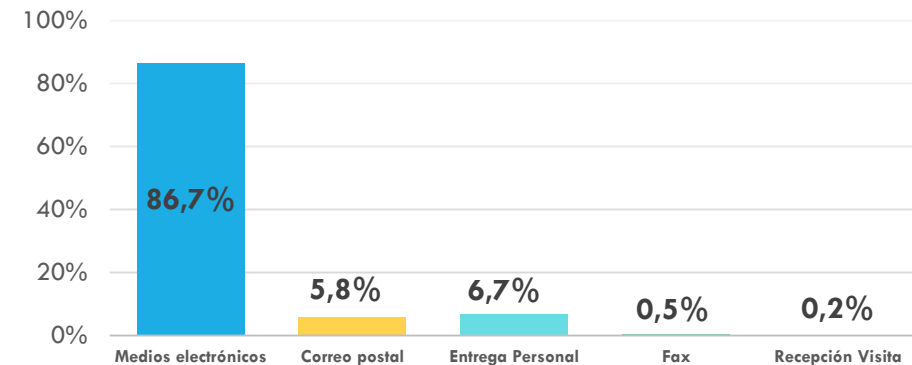
3. Ramos, perfil y canales



- Durante el año 2017 los expedientes de **Salud** ocupan el primer lugar con un **35%**, seguidos de **Hogar** con un **29%**. Ambos mantienen posiciones respecto al año anterior
- Los seguros de **Vida** alcanzan el **19%**, aumentando 8 puntos respecto a 2016.
- **Auto** con un **15%** se reduce en 7 puntos respecto al pasado año.
- **Otros Ramos**, supone un **2%** de los expediente de reclamación.



- El cliente, directamente, es el principal reclamante



- Consolidación de los medios electrónicos