

Notas a los estados financieros consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 (Expresada en miles de euros)

Durante el ejercicio 2017 se gestionaron 4.014 expedientes, siendo el 26,63% quejas (1.069 expedientes) y el 73,37% reclamaciones (2.945 expedientes). Del total señalado, 44,79% correspondieron a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 48,16% a Gestión de Accidentes y el 4,03% restante al servicio de Asistencia en Viaje y la cotización principalmente.

El detalle por tipología de los expedientes gestionados por el grupo durante los ejercicios 2020, 2019, 2018 y 2017 es el siguiente:

	2020		2019		2018		2017	
	Número	% del total	Número	% del total	Número	% del total	Número	% del total
Quejas	665	9%	1.265	17%	1.926	16%	1.069	27%
Reclamaciones	7.052	91%	6.398	83%	10.021	84%	2.945	73%
<b>Total expedientes gestionados</b>	<b>7.717</b>	<b>100%</b>	<b>7.663</b>	<b>100%</b>	<b>11.947</b>	<b>100%</b>	<b>4.014</b>	<b>100%</b>

El detalle por departamento de los expedientes generados por el grupo durante los ejercicios 2020, 2019, 2018 y 2017 es el siguiente:

	2020		2019		2018		2017	
	Número	% del total	Número	% del total	Número	% del total	Número	% del total
Cotizaciones y Gestión de Póliza	2.219	29%	2.473	32%	2.959	25%	1.933	48%
Gestión de accidentes	4.732	61%	4.465	58%	7.947	67%	1.933	48%
Servicio de asistencia en viaje	766	10%	725	9%	481	4%	148	4%
Otros	-	0%	-	0%	560	5%	-	0%
<b>Total expedientes gestionados</b>	<b>7.717</b>	<b>100%</b>	<b>7.663</b>	<b>100%</b>	<b>11.947</b>	<b>100%</b>	<b>4.014</b>	<b>100%</b>

Las principales cuestiones planteadas por los clientes son las siguientes:

1. Cancelación de la póliza, en relación a su proceso y a la devolución de prima no consumida.
2. Rehúse de daños por valoración pericial.
3. Las demoras en la tramitación, tanto en la valoración, como en la reparación de los daños.
4. Las solicitudes de revisión de la prima.

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el ejercicio 2020, el 30,92%, se refiere a quejas procedentes (33,76%, 23,05% y 30,92% en los ejercicios 2019, 2018 y 2017, respectivamente). Adicionalmente, en el ejercicio 2020 66,37% (5.121 quejas) se resolvieron a favor del cliente. Dicho porcentaje incluye las quejas procedentes y otras quejas en las que se aplicaron medidas de retención excepcionales a clientes con un adecuado perfil de riesgo (68,42%, 45% y 66,49% en los ejercicios 2019, 2018 y 2017, respectivamente).

Por otra parte, durante el ejercicio 2020 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 1.045 expedientes, 491 expedientes en el ejercicio 2019, 920 expedientes en el ejercicio 2018 y 1.153 expedientes en el ejercicio 2017.

#### f) Periodo medio de pago a proveedores

A continuación, se detalla la información requerida por la Disposición Final Segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre:

	2020	2019	2018	2017
	Días	Días	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores*	24,27	24,12	23,73	27,22
Ratio de operaciones pagadas*	22,86	24,12	23,63	27,32
Ratio de operaciones pendientes de pago*	61,56	24,00	27,89	24,65
	Importe	Importe	Importe	Importe
	(miles de euros)	(miles de euros)	(miles de euros)	(miles de euros)
Total pagos realizados	304.372	327.812	301.607	264.095
Total pagos pendientes	11.489	14.543	8.155	3.601

(\*) Cuando el dato se presenta entre paréntesis se refiere a un importe negativo, representativo bien de una mayor celeridad, en término medio, en el pago con relación al periodo máximo de pago previsto legalmente, o bien a que las operaciones pendientes de pago se encuentran, en término medio, en un momento anterior a dicho periodo máximo.