

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 2021, se han considerado estimadas el 73% (69% en 2020) y procedentes el 35,28% (30,92% en 2020).

Por otra parte, durante el ejercicio 2021 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 801 expedientes, 1.045 expedientes en el ejercicio 2020, de los cuales en un 58,18% son desfavorables para los asegurados reclamantes y están referidas a las cuestiones habituales, principalmente de:

- Aplicación/interpretación de coberturas y
- Valoración/indemnización de siniestros.

El porcentaje de resoluciones favorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2021 han sido favorables al asegurado el 41,82%, mientras que en 2020 lo fueron el 24,30%, respectivamente.

El Defensor del Cliente sugiere en su memoria la pronta atención a los expedientes de reclamación para que, entre LINEA DIRECTA y la Defensora del Cliente se puedan resolver incluso por debajo de los plazos señalados por las disposiciones en materia de consumo conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Asimismo, se sugiere el seguimiento y control del cumplimiento de las resoluciones favorables o resoluciones a favor del asegurado adoptadas por la propia LINEA DIRECTA.

#### h) 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:

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
	<b>Días</b>	<b>Días</b>
Período medio de pago a proveedores*	17,29	24,27
Ratio de operaciones pagadas*	17,26	22,86
Ratio de operaciones pendientes de pago*	17,89	61,56
	<b>Importe (miles de euros)</b>	<b>Importe (miles de euros)</b>
Total pagos realizados	313.571	304.372
Total pagos pendientes	14.623	11.489