

INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE
EJERCICIO 2.017

I. Introducción

Como es exigido por el artículo 17 de la *Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras*, dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente, ha elaborado, un año más, para ser presentado ante el consejo de administración u órgano equivalente o ante la dirección general de la sucursal, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio 2017, y del cual al menos un resumen se integrará en la memoria anual de la Correduría.

II. Resumen estadístico de las reclamaciones y quejas atendidas.

En el ejercicio 2.017, no se ha producido ninguna reclamación o queja frente al Defensor del Cliente de esta Correduría de Seguros, Suárez & Iñiguez Consulting, S.L.

Nº Reclamaciones y quejas	0
Admitidas a trámite	0
No admitidas a trámite	0
Motivos y cuestiones planteadas	0
Cuantías e importes afectados	0

III. Resumen de las decisiones dictadas.

Tampoco se ha podido producir ninguna decisión ante la falta de reclamaciones o quejas.

Decisiones favorables al reclamante	0
Decisiones desfavorables al reclamante	0

IV. Criterios generales contenidos en las decisiones del Defensor del Cliente.

No es posible hablar de criterios contenidos en las decisiones puesto que éstas no se han llegado a producir.

V. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Es competencia del Defensor del Cliente la de hacer recomendaciones para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Desde su experiencia, Suárez & Iñiguez Consulting, S.L. entiende que además de que el servicio especializado de atención al cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de los servicios de mediación de seguros, es recomendable que este conocimiento se haga extensible al personal de la Correduría de Seguros que tenga entre sus funciones el trato con el cliente, ya sea a la hora de informar sobre el contenido de las pólizas de seguros o de dar la asistencia en caso de siniestro, o de cualquier otro que implique asesoramiento sobre seguros.

Según el “Informe Anual del Servicio de Reclamaciones 2016” publicado por la Dirección General de Seguros en el año 2017, el número de reclamaciones presentadas por la actuación de los corredores y corredurías de seguros aumentó en un 39,66 % respecto del año 2015.

Del total de 162 reclamaciones presentadas, 124 dieron lugar al inicio de un procedimiento de reclamación, mientras que un total de 38 no fueron admitidas por no haber cumplido los requisitos establecidos por la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, en cuanto a la presentación previa de las reclamaciones ante los departamentos o servicios de atención al cliente del corredor o correduría de seguros o, en su caso, ante el defensor del cliente.

Esto hace que se deba recomendar a sus corredores y corredurías de seguros que informen de su existencia y del procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones recogido en el Reglamento, así como a tener expuesto en lugar visible el Cartel Informativo remitido por este Servicio para su exhibición conforme a la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo. En caso de contratación on-line o a través de otros medios que no impliquen la asistencia personal al cliente en oficina abierta al público, el contenido del Cartel informativo habrá de hacérselo saber al cliente bien en la página web, bien por teléfono, bien incluyéndose en el contrato o

documentación que se entregue al cliente al contratar con el corredor o correduría.

En cuanto a las causas que motivaron estas reclamaciones frente a mediadores de seguros (clasificadas por asuntos) fueron, al igual que en años anteriores:

1.- La inexistente o deficiente asistencia durante la duración del contrato, representando estos asuntos el 44,26% de las reclamaciones de mediación resueltas en el año 2016. Ya no distingue el informe anual si la causa fue inexistente o deficiente asistencia en caso de siniestro, que en años anteriores resultaba en cantidad importante.

2.- La información sobre el condicionado que se recibió fue incorrecta, confusa o incompleta, representando estos asuntos el 34,43% de las reclamaciones de mediación resueltas en el año 2016. En este caso, la variación ha sido un importante descenso a la baja (desde el 65,38% de las reclamaciones de mediación resueltas en el año 2015).

3.- El mediador recibe cantidades que no llegan al destinatario, representando 14,75% de las reclamaciones de mediación resueltas en el año 2016.

4.- Resto de motivos, representan en suma 6,56% de las reclamaciones de mediación resueltas en el año 2016. Se ha reducido este tipo de clasificación de motivos, dado que hay un nuevo motivo.

A la vista de lo cual, desde este Defensor del Cliente se recomienda a sus corredores y corredurías de seguros que informen de su existencia y del procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones recogido en el Reglamento, así como a tener expuesto en lugar visible el Cartel Informativo remitido por este Servicio para su exhibición conforme a la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo. En caso de contratación on-line o a través de otros medios que no impliquen la asistencia personal al cliente en oficina abierta al público, el contenido del Cartel informativo habrá de hacérselo saber al cliente bien en la página web, bien por teléfono, bien incluyéndose en el contrato o documentación que se entregue al cliente al contratar con el corredor o correduría.

Ante estas reclamaciones, el Defensor del Cliente quiere hacer las siguientes recomendaciones al respecto:

Les recomendamos pongan en adelante especial atención en los siguientes momentos de su relación con el cliente:

1.- Comercialización o contratación del seguro: **suministrar al cliente correcta, clara y completa información sobre el seguro y sus coberturas.**

2.- Cuando se reciben **cantidades** del cliente en concepto de pago de prima o de la aseguradora para el pago del siniestro, **que lleguen a su destinatario final y quede constancia de ello.**

3.- Asistencia en caso de siniestro: de acuerdo con la Ley 26/2006, de 7 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, los corredores de seguros están obligados durante toda la vigencia del contrato de seguro en que hayan intervenido a prestar, **en caso de siniestro, su asistencia y asesoramiento, debiendo realizar**

todas las gestiones que sean necesarias para conseguir la cobertura del siniestro de acuerdo con lo estipulado en la póliza.

4.- No extralimitarse en ningún caso de sus funciones, como por ejemplo rechazar el siniestro.

Otra recomendación, ésta para el Servicio de Atención al Cliente, es la de incluir en su Informe Anual las novedades sobre la materia que le afecte.

VI. Otros aspectos destacables de la actuación del Defensor del Cliente durante el ejercicio 2017.

Teniendo como principal objetivo el cumplimiento con la normativa del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente:

Este Defensor del Cliente ha hecho hincapié dentro de todos sus informes anuales, así como al elaborar y facilitar los Manuales de Procedimiento desde julio de 2004, actualizándolos cuando ha sido necesario, en la necesidad de proteger a la clientela mediante el asesoramiento del mediador y la información al cliente o usuario sobre sus derechos frente a las corredurías y corredores de seguros.

En Madrid, a 23 de marzo de 2018.



Fdo. M^a Inés Iñiguez Rivas.

Directora General de

Suárez & Iñiguez Consulting, S.L.