

**INFORME ANUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL 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 Servicio de Atención al 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, este 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 Servicio de Atención al Cliente de esta Correduría de Seguros.

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 Servicio de Atención al 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, de conformidad con la normativa aplicable, por lo que este Servicio de Atención al Cliente sólo puede sugerir que se intente ir más allá del mero cumplimiento de las normas que regulan las Reclamaciones y Quejas de los clientes de las Corredurías de Seguros, y se pretenda dar transparencia y total información al cliente, que es quien ha de confiar en su “asesor sobre seguros” que es la Correduría.

Esto hace que desde este Servicio de Atención al Cliente recuerde la recomendación hecha por el Defensor del Cliente 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.

#### **VI. Otros aspectos destacables de la actuación del Servicio de Atención al 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:

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.

Al igual que en años anteriores los motivos más habituales de reclamación frente a la actividad de mediación realizada por los corredores y corredurías de seguros se refieren a la inadecuada asistencia en caso de siniestro, así como a la falta de información sobre el contrato suscrito.

Ante estas reclamaciones, el Servicio de Atención al Cliente quiere hacer las siguientes observaciones al respecto:

Las estadísticas sobre los casos de quejas y reclamaciones planteadas por la actividad de los mediadores de seguros ponen de manifiesto la importancia de dedicar 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.**

En Madrid, a 23 de marzo de 2018.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro González Rivas', with a large, sweeping flourish underneath.

Fdo. Pedro González Rivas

Titular responsable del SAC.