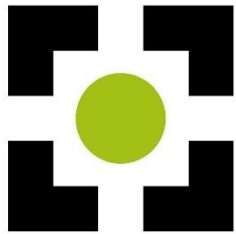


MARZO 2018



CONSEJO GENERAL DE LOS  
COLEGIOS DE MEDIADORES  
DE SEGUROS

DEPARTAMENTO  
DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME ANUAL



CONSEJO GENERAL DE LOS  
COLEGIOS DE MEDIADORES  
DE SEGUROS

**DAC.**

*Departamento  
Atención al Cliente*

# **INFORME - ANUAL**

**MEMORIA 2017**

**ENTERPRISE RISK MANAGEMENT  
GERENCIA INTEGRAL DE RIESGOS, S.L.  
CORREDURÍA DE SEGUROS**

**DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE**

**CONSEJO GENERAL DE LOS COLEGIOS DE  
MEDIADORES DE SEGUROS**

**Marzo 2018**



CONSEJO GENERAL DE LOS  
COLEGIOS DE MEDIADORES  
DE SEGUROS

**DAG.**  
Departamento  
Atención al Cliente

## DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

### INFORME-MEMORIA ANUAL

Domingo Lorente Carrón, Abogado, del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, y con domicilio profesional en Madrid, calle Núñez de Balboa nº 116, Titular representante del Departamento de Atención al Cliente de ENTERPRISE RISK MANAGEMENT GERENCIA INTEGRAL DE RIESGOS, S.L., CORREDURÍA DE SEGUROS, cuya designación fue comunicada formalmente al Órgano competente, en cumplimiento de la Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo, en atención a lo dispuesto en su artículo 17, procede a emitir el preceptivo INFORME ANUAL explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio 2017 pasado.

En consecuencia y ante el Órgano de Administración de la Correduría de Seguros, este Titular expone:

- a) Que no procede la presentación de ningún resumen estadístico de quejas y/o reclamaciones, ni cualquiera otra información referida a la admisión a trámite o razones de su inadmisión, por cuanto esa Correduría de Seguros no ha recibido queja ni reclamación alguna desde su designación y durante el ejercicio anterior.
- b) Que ante la mencionada carencia de quejas y/o reclamaciones, no procede elaborar resumen alguno sobre decisiones dictadas ni sobre el carácter de las mismas para el reclamante.
- c) Que en cumplimiento de lo preceptuado en la letra d) del artículo 17 precitado, tampoco cabe expresar ante la inexistencia de casuística ninguna recomendación o sugerencia derivada de la experiencia de este Departamento.

Sin perjuicio de lo expuesto y en atención a la necesidad de que la Correduría de Seguros siempre esté en condiciones de preservar los derechos e intereses de sus clientes, este Departamento recomienda que por parte de la Correduría:

C.I.F. Q-2876039-E





CONSEJO GENERAL DE LOS  
COLEGIOS DE MEDIADORES  
DE SEGUROS

**DAG.**  
Departamento  
Atención al Cliente

C.I.F. Q-2876039-E



- 1) Se mantenga la dotación de medios humanos, materiales y técnicos que proporcione la calidad de servicio que el cliente tiene derecho a recibir, y en particular informando de la existencia de un Departamento de Atención al Cliente.
- 2) Se mantenga la formación constante del personal de la Correduría.
- 3) Se informe de manera clara y precisa a los clientes del contenido de los contratos de seguro que suscriben y de los derechos y obligaciones que de ellos se derivan.
- 4) Se atienda siempre con profesionalidad y eficacia al cliente, y en especial en la ocurrencia del siniestro y durante su tramitación.

Estas recomendaciones generales, unidas a la profesionalidad y a la actuación basada en las buenas prácticas y usos financieros redundarán en la protección de los derechos e intereses de los clientes de esa Correduría.

Finalmente, es preciso señalar que, a los efectos previstos en el apartado número 2 del reiterado artículo 17 de la Orden ECO 734/2004, el presente Informe deberá integrarse en la Memoria Anual de la Sociedad.

Y para que así conste, se emite este Informe en Madrid a 5 de Marzo de 2018.



**DAG.**

Núñez de Balboa, 116-3º  
28006 MADRID  
Teléfonos: 91 411 19 63 - 91 411 18 98  
e-mail: [atencioncliente@cgcme.es](mailto:atencioncliente@cgcme.es)