

**INFORME ANUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**EJERCICIO 2.019**

**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 2019, 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 2019, 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.

Como novedad en el ejercicio 2019, debemos destacar la **Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre**, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que entrará en vigor en fecha **1 de julio de 2020**, introduce las siguientes novedades en cuanto a la normativa de este servicio de atención al cliente y defensor del cliente:

“Disposición final segunda. Modificación de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 2 queda redactado con el siguiente tenor literal:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Estarán sujetas a cuanto se dispone en esta Orden las siguientes entidades:

a) las entidades de crédito,

b) los establecimientos financieros de crédito,

c) las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera,

d) las entidades de dinero electrónico,

e) las empresas de servicios de inversión,

f) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,

g) las entidades aseguradoras,

h) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera,

i) las sociedades de correduría de seguros,

j) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

Las entidades señaladas en los párrafos anteriores que hayan sido autorizadas en otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo, cuando ejerzan su actividad en España en régimen de libre prestación de servicios, deberán ajustarse a lo previsto en los artículos 3, 9 y 10.3.»

Dos. Se añade una nueva disposición adicional tercera con la siguiente redacción:

«Disposición adicional tercera. Modulación de las obligaciones.

Se habilita al Banco de España para modular las obligaciones recogidas en esta orden ministerial, atendiendo al tamaño y estructura de las entidades recogidas en el artículo 2.1, así como a su naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrollan.»

Disposición final tercera. Modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 27.1.d) pasa a tener el siguiente tenor literal:

d) «Euribor a un año».

Dos. El artículo 34 queda redactado como sigue:

«Artículo 34. Normativa de transparencia de los servicios de pago.

La transparencia de las condiciones de contratación y los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago a los clientes se rige por lo previsto en la Orden de la Ministra de Economía y Empresa de 26 de diciembre de 2019, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.»

## **VI. Otros aspectos destacables de la actuación del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio 2019.**

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

Según la “Memoria del Servicio de Reclamaciones 2018” publicada por la Dirección General de Seguros en el año 2019, el número de reclamaciones presentadas por la actuación de los corredores y corredurías de seguros disminuyó en un 9,02 % respecto del año 2017.

Del total de 111 reclamaciones presentadas, 71 dieron lugar al inicio de un procedimiento de reclamación, mientras que un total de 40 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, con menos especificación que en años anteriores:

1.- La asistencia durante la duración del contrato fue inexistente o deficiente, representando estos asuntos el 76,40 % de las reclamaciones de mediación resueltas en el año 2018. 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.- Otros motivos, representan 23,60 % de las reclamaciones de mediación resueltas en el año 2018. Se observa por tanto que también desaparece como causa específicamente contemplada que el mediador recibe cantidades que no llegan al destinatario o la causa relativa a la incorrección, confusión o falta de información completa sobre el condicionado. Por tanto, se ha aumentado el porcentaje que representa al englobar más motivos, como una cláusula residual.

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.** Deberán adecuarse a los medios especificados en la normativa aplicable a partir de 1 de julio de 2020, **Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre**, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

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 30 de marzo de 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro González Rivas', written in a cursive style with a large, sweeping initial 'P'.

Fdo. Pedro González Rivas

Titular responsable del SAC.