

# Informe Anual del Servicio de Atención al cliente referido al ejercicio 2018

## **INFORME ANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (DAC) PARA EL EJERCICIO 2018**

Estimado miembro de AUNNA,

Finalizado el ejercicio 2018, se emite el informe anual sobre quejas/reclamaciones con entrada en el DAC de AUNNA Asociación de Empresarios Corredores de Seguros correspondiente al corredor.

### **Informe:**

Durante el pasado año 2018 en el Departamento de Atención al Cliente **no ha tenido entrada ninguna queja y/o reclamación relativa a su actuación como Corredor de seguros**, de modo que no es pertinente realizar un resumen estadístico de reclamaciones o quejas.

---

Conforme a lo dispuesto en las diferentes normativas que regulan el funcionamiento del departamento de atención al cliente, concretamente el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, y los artículos 23 y 24 del Reglamento de funcionamiento de DAC de AUNNA ASOCIACION, en el informe se debe recoger una relación de las labores de dicho Departamento y un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas durante cada ejercicio económico, indicando los motivos y demás extremos acontecidos en las diferentes quejas/reclamaciones tramitadas.

Las funciones del DAC a través de su Titular consisten en:

- Asesorar sobre el funcionamiento del proceso de quejas /reclamaciones.
- Informar del modo de realizar las pertinentes comunicaciones a la DGSFP y demás organismo autonómicos competentes en relación con el alta en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.
- Informar y formar sobre la orden administrativa y de las obligaciones que se derivan de la misma a las distintas corredurías de seguros, destacando la forma en que las funciones del Departamento deben ser implementadas en sus oficinas
- Mantener relaciones cordiales con las diferentes unidades de mediación.

**Recomendaciones del Departamento de Atención al Cliente de Aunna Asociación de Empresarios Corredores de seguros.**

Que será importante durante el presente año, de cara a la adaptación de la futura ley de distribución de seguros privados, conocer entre otras, las nuevas obligaciones que afectan al corredor. Destacando sobre todo las que afectan a la información que se debe suministrar a los clientes.

- **Usar Cuentas separadas.** Los fondos pertenecientes a clientes son transferidos a través de cuentas separadas del resto de recursos económicos del mediador, en las que únicamente se gestionen recursos económicos de aquéllos. Cuenta distinta para recibos y/o siniestros.
- **Tipo de venta:** Por independencia será venta asesorada la que realice el corredor.
- **Remuneración.** Únicamente pueden recibir remuneración de las aseguradoras en forma de comisiones, honorarios del cliente u otros por otros servicios (con IVA). **Deber de informar de la naturaleza y fuente de la remuneración** → Comisiones y/o/+ Honorarios → (informar al cliente por escrito del importe de honorarios a parte del recibo de prima)
- **Cancelación por Inactividad.** cancelación de la inscripción cuando en dos ejercicios consecutivos el volumen de negocio sea < 100.000 euros de primas (correduría de seguros) o < 500.000 de primas (correduría de reaseguro).
- **SITIOS WEB (comparadores, app) Es distribución** si a través de ello se puede celebrar el contrato directa/indirectamente.

Elaborar **políticas** escritas (las podrá pedir la DGSFP), que garanticen transparencia e indicar titularidad del negocio, para garantizar derechos de clientes (quién hay detrás de la web/ app. Información previa al cliente, etc)

- Entrega al usuario del IPD «*documento de información sobre el producto de seguro*»

En Madrid, 7 de marzo de 2019

Justo Arroyo Corbacho  
Abogado colegiado ICAM 114970  
Titular Dpto. Atención al cliente  
[atencionalcliente@aunnaasociacion.es](mailto:atencionalcliente@aunnaasociacion.es)