

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