

INFORME EMITIDO POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Ejercicio de 1/1/2021 a 31/12/2021

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo

DIRIGIDO A SEGURSOCI, CORREDURIA D'ASSEGURANCES S.L.

De conformidad con lo que dispone el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004 y los artículos 166 y siguientes del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, se procede a remitir, a SEGURSOCI, CORREDURIA D'ASSEGURANCES S.L., el presente informe explicativo del desarrollo de nuestra función durante el ejercicio 2021 y del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del citado ejercicio, con el siguiente contenido:

- 1.- **Plazo de presentación y ejercicio al que se refiere.**
- 2.- **Resumen estadístico de quejas y reclamaciones atendidas.**
- 3.- **Resumen de decisiones dictadas.**
- 4.- **Criterios generales contenidos en las decisiones.**
- 5.- **Recomendaciones o sugerencias con vistas a la mejor consecución de los fines que informan nuestra actuación.**

1.- PLAZO DE PRESENTACIÓN Y EJERCICIO AL QUE SE REFIERE:

El presente informe anual se presenta dentro de los tres meses siguientes al cierre del ejercicio y viene referido, de conformidad con la normativa de aplicación, al desarrollo de nuestra función durante el ejercicio 2021, del periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre.

Ello es así atendiendo a lo que dispone la normativa aplicable respecto de la obligación de creación de los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente que afecta, igualmente, a aquellas personas físicas que desarrollan la actividad directamente, como profesionales del sector.

Sin perjuicio de lo anterior, se efectúan determinadas referencias relativas a ejercicios anteriores, siempre que el Departamento hubiera estado "en activo" y su titularidad hubiera correspondido a quien suscribe y, todo ello, a los efectos de complementar y globalizar la información procurada.

2.- RESUMEN ESTADÍSTICO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS:

En relación con el resumen estadístico relativo al periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2021, debe dejarse constancia de que:

- Durante el periodo que se informa NO se han atendido quejas ni reclamaciones presentadas contra el profesional al que se refiere este informe.
- Por tal motivo no procede resumen estadístico de las mismas.
- Por la misma causa, no procede informar sobre admisiones a trámite, motivos y cuestiones planteadas, ni sobre las cuantías e importes afectados.

En conclusión, no ha sido tramitada ninguna reclamación ni queja durante el periodo que se informa.

A los efectos oportunos, con la finalidad de completar en lo posible el resumen estadístico de referencia, se informa de que, desde que se produjo el alta en este Departamento de Atención al Cliente, NO se han atendido quejas ni reclamaciones presentadas contra el profesional sobre el que versa este informe. Asimismo, al tiempo de emisión del presente informe,

no consta procedimiento alguno de tramitación de queja o reclamación en curso o pendiente de resolución, así como tampoco consta que haya sido presentado expediente para su incoación.

3.- RESUMEN DE DECISIONES DICTADAS:

Tal y como se ha señalado anteriormente, no han sido presentadas quejas ni reclamaciones motivo por el que, en consecuencia, no procede Informar sobre resumen alguno sobre decisiones dictadas, dada su inexistencia y, todo ello, desde que quien suscribe ostenta la titularidad del Departamento de Atención al Cliente del referido profesional.

4.- CRITERIOS GENERALES CONTENIDOS EN LAS DECISIONES:

Como consecuencia de la inexistencia de quejas o reclamaciones y, por tanto, de la adopción de decisiones sobre las mismas, no procede Informar sobre los criterios generales expresados.

Sin perjuicio de lo anterior, los criterios generales contenidos en las decisiones adoptadas por este Departamento pasan, en todo caso, por un procedimiento contradictorio en el que se solicitan al reclamante los datos precisos para la instrucción del expediente, dando plazo al contrario para alegaciones y aportación de documentos.

5.- RESUMEN DE ESTADÍSTICO TOTAL:

Se reitera en este punto que hasta la fecha NO se han presentado (ni siquiera sin admisión a trámite) quejas ni reclamaciones desde la creación del Departamento.

Las apreciaciones anteriores, en consecuencia y dada la inexistencia de quejas y reclamaciones, hacen que no proceda la formalización de cuadro estadístico alguno.

6.- RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS CON VISTAS A LA MEJOR CONSECUCCIÓN DE LOS FINES QUE INFORMAN NUESTRA ACTUACIÓN:

Dado que no se han presentado reclamaciones ni quejas a resolver, no se ha podido corroborar el buen funcionamiento del sistema de defensa del cliente, ni tampoco se han detectado carencias a subsanar.

En todo caso, el Profesional sobre el que versa este informe tiene ya aprobado el correspondiente Reglamento de funcionamiento, todo ello de conformidad con lo que dispone el artículo 8 de la ya citada Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Dado el contenido del presente Informe, así como la reiteradamente señalada inexistencia de quejas ni reclamaciones, sirva el mismo como resumen, a los efectos de dar cumplimiento a lo que dispone el artículo 17.2 de la Orden de 11 de marzo de 2004, relativa a la obligación de integración de un resumen del mismo en la memoria anual.

Y para que así conste, a los efectos oportunos, firmo el presente Informe Anual, por duplicado ejemplar y a un solo efecto, extendido en 2 hojas de papel común, numeradas de la 1 a la 2, ambos inclusive y referido al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, en Barcelona, a 16 de febrero de 2022.

Fdo. Olga del Castillo Alegre
Abogado – Departamento de Atención al Cliente
CROWE LEGAL Y TRIBUTARIO BCN, S.L.P.