

TELEFONICA SEGUROS

QUALITY ASSURANCE. INFORMACIÓN SOBRE RECLAMACIONES

En el ejercicio 2021, Telefónica Seguros recibió un total de **12.434 reclamaciones**, incluyendo las procedentes de los países donde Telefónica Seguros tiene sucursales.

TELEFONICA SEGUROS ESPAÑA: Se recibieron un total de **584 reclamaciones**, de las cuales, de acuerdo con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, relativa a los departamentos de atención al cliente y al defensor del cliente de las entidades financieras, **39 reclamaciones** fueron atendidas por el Servicio de Atención al Cliente, cuya función es atender y resolver las reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

TELEFONICA INSURANCE S.A. UK BRANCH: Se presentaron un total de **11.022 reclamaciones**.

TELEFONICA INSURANCE S.A. DIREKTION FÜR DEUTSCHLAND: Hubo un total de **828 reclamaciones**.