

TELEFONICA INSURANCE

QUALITY ASSURANCE. INFORMACIÓN SOBRE RECLAMACIONES

En el ejercicio 2020, Telefónica Insurance recibió un total de **13.547 reclamaciones**, incluyendo las procedentes de los países donde Telefónica Insurances tiene sucursales.

TELEFONICA INSURANCE BRANCH IN SPAIN: Se recibieron un total de **641 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, **11 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 **11.395 reclamaciones**.

TELEFONICA INSURANCE S.A. DIREKTION FÜR DEUTSCHLAND: Hubo un total de **1.511 reclamaciones**.