



**Instrucció MED 1/2009 sobre la obligatorietat de la tramesa de l'informe anual del
Servei d'atenció al client –SAC-**

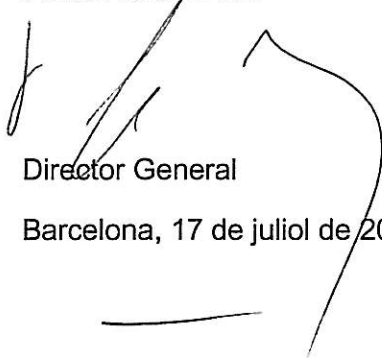
D'acord amb el previst en l'article 44 de la Llei 26/2006, de 17 de juliol de mediació d'assegurances i reassegurances privades, **els corredors d'assegurances, ja siguin persones físiques o jurídiques**, resten obligats a atendre i resoldre les queixes i reclamacions que la seva clientela pugui presentar, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, conforme a l'establert en l'esmentada LLei i en la normativa sobre protecció del client de serveis financers.- *Ordre ECO/734/2004, de 11 de març, sobre els departament i serveis d'atenció al client de les entitats financeres-*.

Així, segons l'article 17 de l'esmentada Ordre ECO/734/2004, els serveis o departament d'atenció al client dels corredors d'assegurances, persones físiques, han de presentar, dintre del primer trimestre de cada any, al corredor d'assegurances, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, amb el contingut previst en dit article.

D'altra banda, l'article 48.2 de la Llei 26/2006 estableix **l'obligatorietat** per als corredors d'assegurances de subministrar la informació que sigui necessària, mitjançant l'atenció de requeriments individualitzats que els dirigeixi el seu òrgan de control, que permeti a aquest exercir el control regulat en la pròpia Llei dels mediadors d'assegurances inscrits i garantir, en aquest cas, la protecció administrativa del client dels serveis financers tal i com preveu l'article 46 de la Llei 26/2006.

Així, d'acord amb l'exposat, els corredors d'assegurances sota la supervisió d'aquesta direcció general de Política Financera i Assegurances són els responsables d'aportar, quan els sigui sol·licitat mitjançant requeriment individualitzat, l'informe anual explicatiu del desenvolupament de la funció del servei d'atenció al client corresponent a l'exercici precedent.

Ferran Sicart i Ortí



Director General

Barcelona, 17 de juliol de 2009