

4.1.7

RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

TANTO MUTUA MADRILEÑA COMO EL RESTO DE LAS SOCIEDADES QUE INTEGRAN SU GRUPO EMPRESARIAL CUENTAN CON PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS QUE GARANTIZAN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES.

• Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña.

Actúa con total independencia respecto de las entidades y tiene completa autonomía para decidir los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Las reclamaciones son sometidas a su examen y decisión cuando el cliente así lo solicita.

Durante 2020 el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 23 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 21 resultaron favorables a la compañía, uno fue desistido sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y otro resultó favorable total o parcialmente al reclamante.

• Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

Instruyen los expedientes y atienden y resuelven las quejas y reclamaciones que los clientes presenten en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cuando el resultado obtenido ante el área de gestión correspondiente no les haya sido favorable, total o parcialmente.

El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña gestionó 2.597 expedientes de reclamaciones en 2020, lo que supone tan solo un 0,07% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña.

De los datos anteriores se deduce que un número proporcionalmente muy reducido de los mutualistas, asegurados y clientes se dirigió a este departamento por entender que la actuación de Mutua Madrileña o de las empresas del grupo no se ajustaba a sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Esto permite concluir que, en general, la actuación de las empresas analizadas se ajustó a lo previsto en el contrato.

