

4.1.7

DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y 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 en su relación con la compañía.

Este compromiso se instrumenta a través de las siguientes figuras:

- **Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista**

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 2018, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 36 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 31 resultaron favorables a la compañía, tres fueron desistidas sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y dos resultaron favorables 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 a 2.726 reclamaciones en 2018, lo que supone tan solo un 0,09% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña, sin tener en cuenta a SegurCaixa Adeslas.

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.

LA COMPAÑÍA CUENTA CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE GARANTIZAN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

