

Memoria del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente

EN APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 9 DE LA ORDEN ECO 734/2004 DE 11 DE MARZO, SOBRE LOS DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, GRUPO MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA, AL ASEGURADO Y AL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES QUE AFECTEN A LAS SOCIEDADES MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA AUTOMOVILISTA S.S.P.F., MUTUACTIVOS, S.A.U., S.G.I.I.C., MUTUACTIVOS PENSIONES, S.A.U., S.G.F.P., MUTUACTIVOS INVERSIONES, A.V., S.A.U., Y MM HOGAR, S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS.

A. RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2018 POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA, AL ASEGURADO Y AL CLIENTE DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA

La actividad del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista se refleja en los datos incluidos en los cuadros que se recogen a continuación.

Durante el año 2018 se iniciaron un total de 2.753 expedientes de reclamación, de un total de 2.757 comunicaciones recibidas en el Departamento. Cuatro fueron no admitidas a trámite por erróneas o por no contener datos suficientes. Del total de estos 2.753 expedientes gestionados, 2.713 han sido resueltos directamente por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, 27 han correspondido a expedientes instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente y 13 fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR)⁷ por no haber intervenido esta con antelación.

Sin considerar los expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, el número total de expedientes de reclamación gestionados asciende a 2.726, lo que supone un incremento de 449 reclamaciones (un 19,72%) respecto a 2017.

En este sentido, es importante recalcar que estas reclamaciones representan tan solo un 0,09% del total de pólizas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, que por otro lado, ha experimentado un importante crecimiento en el número de asegurados y clientes en 2018.

De los datos anteriores se deduce que un número muy pequeño de los mutualistas, asegurados y clientes se ha dirigido al Departamento por entender que la actuación de la Mutua o de las empresas del Grupo ha vulnerado sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Ello nos permite señalar que, en general, la actuación de las empresas objeto de este informe se ha ajustado a lo previsto en el contrato.

(7) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladados para la gestión por parte de la UGR, posteriormente haya sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

EVOLUCIÓN MENSUAL (1)

■ 2017 ■ 2018

TOTAL: 2.302

TOTAL: 2.753



(1) En 2018 se han incluido en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados previamente en el mismo año por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (27 expedientes en total).

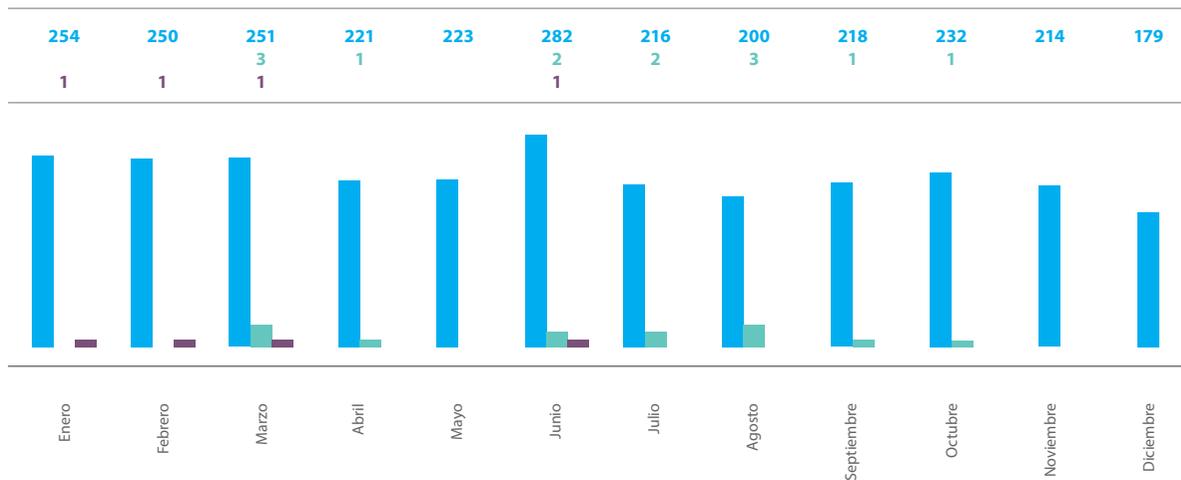
EXPEDIENTES ADMITIDOS (*)

■ Admitidas ■ Trasladas ■ Erróneas

TOTAL: 2.740

TOTAL: 13

TOTAL: 4



(*) En 2018 se han incluido en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados previamente en el mismo año por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (27 expedientes en total).

(**) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladados para la gestión por parte de la UGR, posteriormente hay sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente. En caso de existir alguna, se contemplarían en "Total Admitidas" y no en "Total Trasladas".

La tabla y el gráfico anteriores permiten completar la información de la Tabla 1 y Gráfico I al presentar una evolución mensual clasificada por expedientes admitidos a trámite y los que deberían ser atendidos en primera instancia por el departamento de gestión afectado.

Distinguiendo entre las distintas empresas del Grupo, las reclamaciones se han presentado de la siguiente forma:

- a) Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.: Se ha recibido una reclamación en el Departamento, siendo su resolución favorable a la tesis de Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.
- b) Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.: No se ha recibido ninguna reclamación relativa a esta Sociedad.
- c) Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.: Se han recibido dos reclamaciones en el Departamento, habiéndose concluido una de forma favorable al reclamante y estando la otra pendiente de resolución.
- d) MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros: Se recibieron 253 reclamaciones en 2018, de las que 65 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (25,69%); 144 fueron favorables a las tesis de MM Hogar (56, 92%) y las 44 restantes (17,39%) presentan en la actualidad otros resultados (*).
- e) Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.: En cuanto al resultado de las 2.497 restantes reclamaciones resueltas por el Departamento y correspondientes a Mutua Madrileña Automovilista, 502 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (20,10%), 1.740 (69,68%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista y las 255 restantes (10,21%) presentan en la actualidad otros resultados (*).

EXPEDIENTES POR SOCIEDAD Y RESULTADO

ENTIDAD	FAVORABLE RECLAMANTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	OTROS (*)	TOTAL
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.		1		1
Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.				0
Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.	1		1	2
MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros	65	144	44	253
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	502	1.740	255	2.497
				2.753

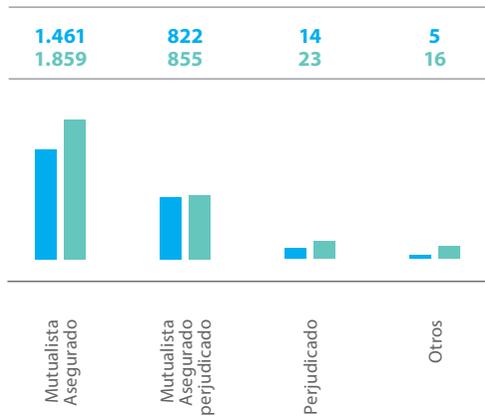
(*) En el resultado "Otros" se encuentran expedientes que: (i) se han recibido en el mes de diciembre de 2018 y todavía no ha finalizado su tramitación (en plazo de contestación) (ii) están suspendidas a la espera de documentación / información necesaria (iii) permanecen a la espera de resolución por parte de la D.G.S.y F.P. (iv) trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación e inadmitidas (v) subjudice.

TIPO DE RECLAMANTE

■ 2017 ■ 2018

TOTAL: 1.983

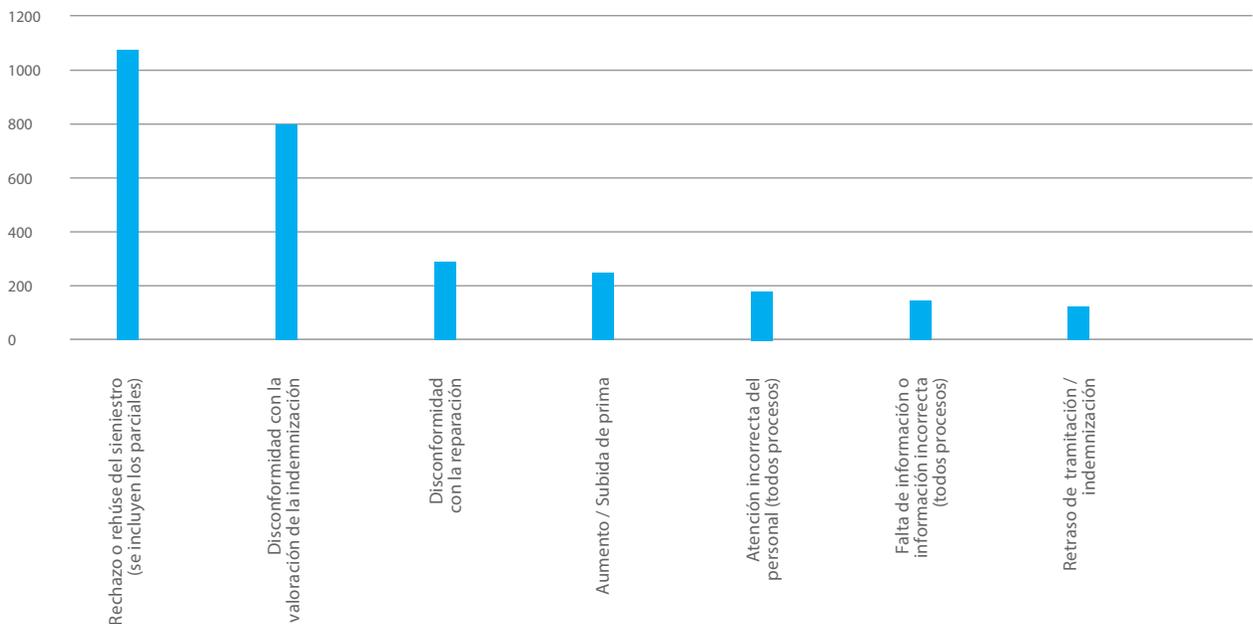
TOTAL: 2.753



(*) En 2018 se han incluido en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados previamente en el mismo año por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (27 expedientes en total).

A continuación resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que en 2018 han supuesto un 77,3% del total de expedientes gestionados y sobre los que, por tanto, se debe poner especial interés.

TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RECIBIDAS EN 2018



TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RECIBIDAS EN 2018

El resultado de estas reclamaciones fue el siguiente:

TIPO DE RECLAMACIÓN	FAVORABLE RECLAMANTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	OTROS (*)
Rechazo o rehúse del siniestro (se incluyen los parciales)	155	742	157
Disconformidad con la valoración de la indemnización	132	591	60
Disconformidad con la reparación	37	89	13
Aumento / subida de prima	80	48	7
Atención incorrecta del personal (todos procesos)	19	75	15
Falta de información o información incorrecta (todos procesos)	29	63	11
Retraso de tramitación / indemnización	28	48	10

(*) En el resultado "Otros" se encuentran expedientes que: (i) se han recibido en el mes de diciembre de 2018 y todavía no ha finalizado su tramitación (en plazo de contestación) (ii) están suspendidas a la espera de documentación / información necesaria (iii) permanecen a la espera de resolución por parte de la D.G.S.y F.P. (iv) trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación e inadmitidas (v) subjudice.

B. RECLAMACIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES, LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES Y DE LA OMIC

1. COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (C.N.M.V)

En 2018 no se ha recibido ninguna reclamación a través de la C.N.M.V.

2. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

De las 2.753 reclamaciones tramitadas durante el año 2018 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, se recibieron a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 269 comunicaciones, correspondientes a 249 expedientes.

De estas 269 comunicaciones entrantes, 169 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento y 99 corresponden a resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno.

La actividad de registro de expedientes iniciados durante 2018 se ha visto incrementada a raíz de la publicación, en noviembre de 2017, de la Ley 7/2017.

De las 99 resoluciones, 80 se han referido a expedientes iniciados por la D.G.S.F.P. con anterioridad a 2018, y las 19 restantes son relativas a expedientes iniciados por el Regulador en 2018.

Desglose:

- a) MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros: La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha iniciado 46 expedientes en 2018, de los que ha resuelto 2 de ellos en el año. Adicionalmente, se han recibido otras 19 resoluciones correspondientes a reclamaciones comenzadas con anterioridad.

De todas las resoluciones recibidas en 2018, 15 (71,43%) fueron favorables a las tesis de MM Hogar, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 6 restantes (28,57 %).

b) Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F.: En el último año, se han iniciado 123 expedientes en 2018, de los que se han resuelto 17 en 2018. Se han producido otras 61 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2018, 54 (69,23%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 24 restantes (30,77 %).

Es necesario destacar que la mayoría de las resoluciones recibidas se corresponden con expedientes iniciados en años anteriores ante el Regulador, que ha venido adecuando sus criterios de resolución conforme a una mayor exigencia formal durante la tramitación, determinando un cambio en los ratios resolutivos, aunque sin afectar al contenido material de dichas resoluciones.

Es importante destacar que las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en 2018 sólo han supuesto el 6,14% del total de los 2.753 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento y Defensor del Mutualista, Asegurado y Cliente.

3.- OMIC

En 346 ocasiones el reclamante ha optado por acudir a estos organismos para presentar su discrepancia con la entidad correspondiente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, lo que supone un 11,95% del total de reclamaciones tramitadas. 199 (42,50%) de esos expedientes, se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. De ellos, en 33 ocasiones (22,5%) se dio la razón, parcial o totalmente, al reclamante.

Volumen de expedientes gestionados con desglose de organismos y departamentos que han intervenido:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	DEFENSOR DEL ASEGURADO	OMIC	D.G.S. F. Y P.	Nº	%
•				2.239	81,33%
•	•			21	0,76%
•	•		•	2	0,07%
•		•		26	0,94%
•		•	•	3	0,11%
•			•	51	1,85%
	•		•	2	0,07%
	•	•	•	1	0,04%
	•	•		1	0,04%
		•		297	10,79%
		•	•	10	0,36%
		•	•	8	0,29%
			•	92	3,34%
				2.753	100%

C. CONCLUSIONES

1. En 2018 se han recibido 2.753 reclamaciones, lo que supone tan solo un 0,09% de las cerca de 3.000.000 de pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
2. El Departamento ha resuelto a favor del reclamante en un 20,63% de los casos (568 reclamaciones) y un 68,47% del total se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista (1.885 reclamaciones). El 10,90% restante del total reclamaciones (300) se encuentran en vías de resolución a la fecha de la realización de este informe bien porque se han recibido durante el mes de diciembre de 2018, bien porque es necesario recibir más información o documentación, bien porque están pendientes de resolución por parte de la D.G.S.F.P. o porque han sido trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación o no haber sido admitidas. Todas ellas aparecen agrupadas en el apartado de "Otros resultados".
3. De los expedientes iniciados en 2018, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha resuelto 17 de acuerdo a los criterios alegados por el Grupo Mutua Madrileña Automovilista y dos desfavorables al reclamante (total o parcialmente).

Madrid, a 23 de enero de 2019

Rosa Canorea