
4.1.6 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 EN SU RELACIÓN CON LA COMPAÑÍA

- **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 2.416 expedientes de reclamaciones en 2019, un 1,4% menos que el año anterior y 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.

- **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 2019, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 29 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 23 resultaron favorables a la compañía, 4 fueron desistidos sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y 2 resultaron favorables total o parcialmente al reclamante.

