

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, 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 2019 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 2019 se iniciaron un total de 2.414 expedientes de reclamación, de un total de 2.416 comunicaciones recibidas en el Departamento. Dos fueron no admitidas a trámite por erróneas o no contener datos. Del total de estos 2.414 expedientes iniciados, 2.393 han sido resueltos directamente por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, de estos, 19 han correspondido a expedientes instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente. Asimismo, existen otros 11 expedientes que fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR) ⁽¹⁾ por no haber intervenido con antelación.

Sin considerar los diez expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente (y que no han pasado previamente en 2019 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista), el número total de expedientes de reclamación gestionados asciende a 2.404, lo que supone una reducción de 322 expedientes de reclamación (un 11,81%) respecto a 2018.

En este sentido, es importante recalcar que estos expedientes de reclamación representan tan solo un 0,075% del total de pólizas del Grupo Mutua Madrileña que, por otro lado, ha experimentado un importante crecimiento en el número de asegurados y clientes en 2019.

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 Mutua Madrileña 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.

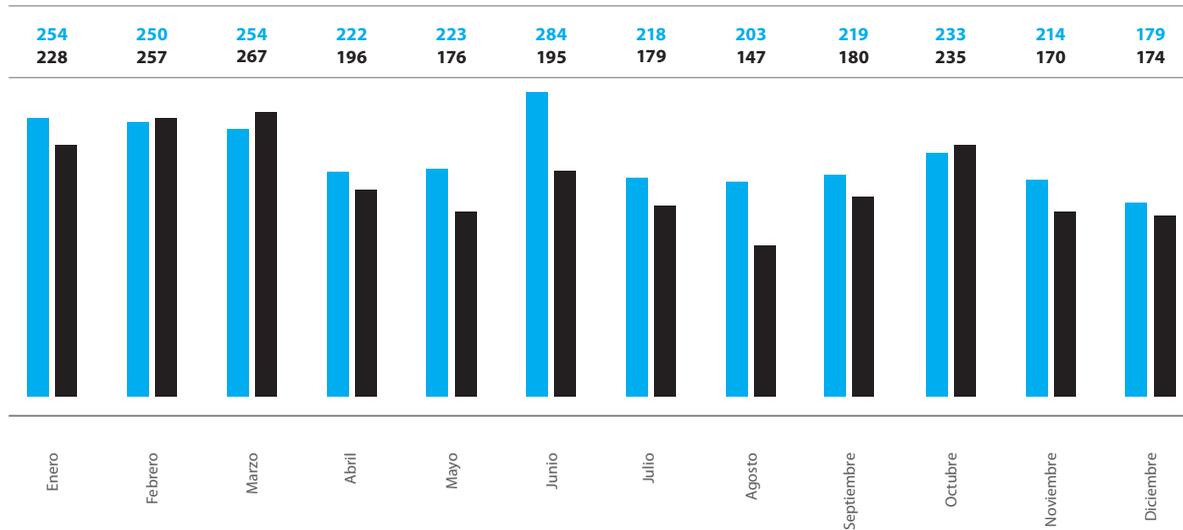
(1) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladado para la gestión por parte de la UGR, posteriormente haya sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

EVOLUCIÓN MENSUAL (1)

■ 2018 ■ 2019

TOTAL: 2.753

TOTAL: 2.404



(1) Se incluyen 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 (19 expedientes en total).

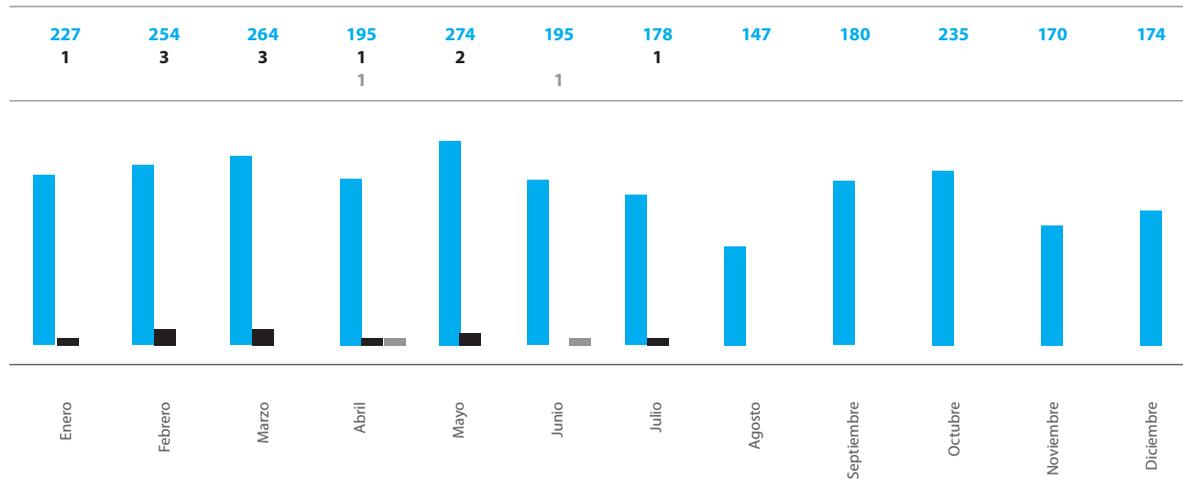
EXPEDIENTES ADMITIDOS (*)

■ Admitidas ■ Trasladas ■ Erróneas

TOTAL: 2.393

TOTAL: 11

TOTAL: 2



(*) Se incluyen 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 (19 expedientes en total).

(**) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladado para la gestión por parte de la UGR, posteriormente haya 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 Mutua Madrileña, los expedientes de reclamación se han presentado de la siguiente forma:

a) **Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C**

Se han recibido dos expedientes, siendo su resolución desfavorable al reclamante en uno de los casos, por entender correcta la tesis de Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I.C.. El segundo caso, se ha trasladado al Área correspondiente para su gestión con el cliente, al no haber intervenido con antelación.

b) **Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.**

Se ha recibido un expediente, siendo su resolución desfavorable al reclamante, por entender correcta la tesis de Mutuactivos Pensiones S.A.U., S.G.F.P.

c) **Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.**

Se han recibido dos expedientes en el Departamento, habiéndose concluido los dos de forma desfavorable al reclamante, por entender correcta la tesis de Mutuactivos Inversiones A.V. S.A.U.

d) **MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros**

Se recibieron 338 expedientes en 2019, de los que 100 se encuentran pendientes de resolución por distintas situaciones^(*). De los 238 resueltos, 55 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (23,11%) y 183 fueron favorables a las tesis de MM Hogar (76,89%).

e) **Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.**

Se iniciaron 2.061 expedientes, de los que 241 se encuentran pendientes de resolución por distintas situaciones^(*). De los 1.820 resueltos, 416 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (22,86%) y 1.404 (77,14%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista.

EXPEDIENTES POR SOCIEDAD Y RESULTADO

ENTIDAD	PARCIAL O TOTALMENTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	OTROS (*)	GENERAL
Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I.C		1	1	2
Mutuactivos Pensiones S.A.U., S.G.F.P.		1		1
Mutuactivos Inversiones A.V., S.A.U.		2		2
MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros	55	183	100	338
Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F.	416	1.404	241	2.061
				2.404

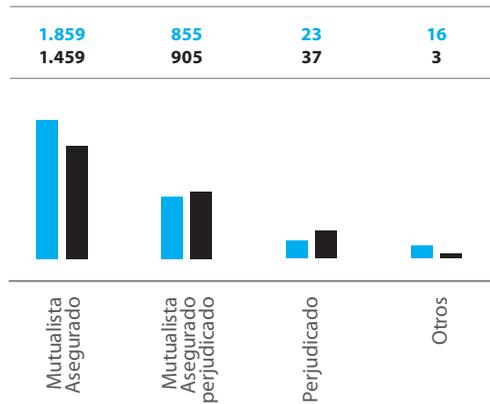
(*) En el resultado "Otros" se encuentran expedientes que: (i) se han recibido en el mes de diciembre de 2019 y todavía no ha finalizado su tramitación (en plazo de contestación) (ii) están suspendidas a la espera de documentación / información necesaria (iii) permanecen a la espera de resolución por parte de la D.G.S. y F.P. (iv) trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación e inadmitidas (v) *sub iudice*.

TIPO DE RECLAMANTE

■ 2018 ■ 2019

TOTAL: 2.753

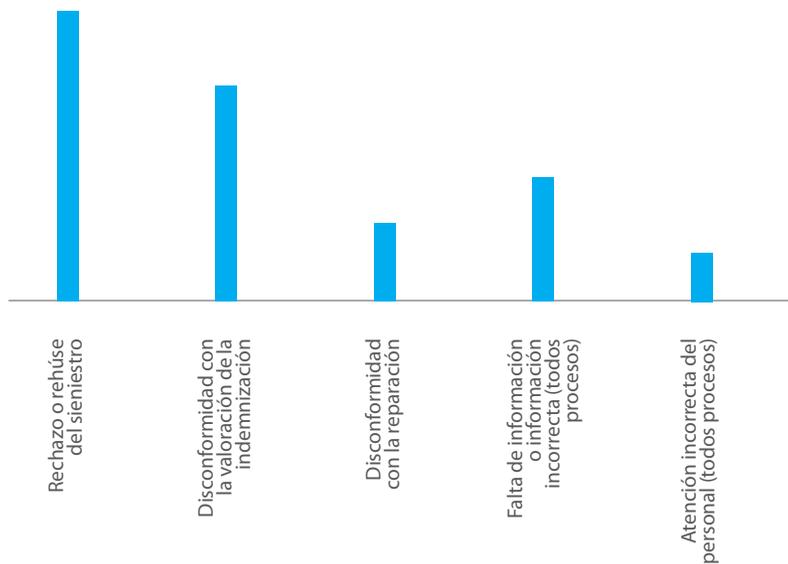
TOTAL: 2.404



(*) Se incluyen 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 (19 expedientes en total).

A continuación, resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que han supuesto en 2019 cerca del 82% del total de los expedientes gestionados y sobre los que, por tanto, se debe poner especial interés.

TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RECIBIDAS EN 2019



TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RECIBIDAS EN 2019

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)	182	767	147
Disconformidad con la valoración de la indemnización	96	335	62
Disconformidad con la reparación	32	108	22
Falta de información o información incorrecta (todos los procesos)	35	71	22
Atención incorrecta del personal (todos los procesos)	15	65	9

(*) En el resultado "Otros" se encuentran expedientes que: (i) se han recibido en el mes de diciembre de 2019 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 respondido con antelación e inadmitidas (v) *sub iudice*.

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

En 2019 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 2.404 reclamaciones tramitadas durante el año 2019 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 286 comunicaciones, correspondientes a 274 expedientes.

De estas 286 comunicaciones entrantes, 168 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento y 118 corresponden a resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno.

De las 118 resoluciones, 106 se han referido a expedientes iniciados por la D.G.S.F.P. con anterioridad a 2019, y las 12 restantes son relativas a expedientes iniciados por el Regulador en 2019.

Desglose:

a) **MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros**

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha iniciado 66 expedientes en 2019, de los que ha resuelto 4 de ellos en el año. Adicionalmente, se han recibido otras 24 resoluciones correspondientes a reclamaciones comenzadas con anterioridad. De todas las resoluciones recibidas en 2019, 26 (92,86%) fueron favorables a las tesis de MM Hogar, dando la razón al reclamante, total o parcialmente, en las dos restantes (7,14%).

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 102 expedientes en 2019, de los que se han resuelto 8 en 2019. Se han producido otras 82 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2019, 45 (50%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 45 restantes (5 totalmente y 40 parcialmente fundamentalmente debido a temas formales).

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 2019 sólo han supuesto el 6,99% del total de los 2.404 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento y Defensor del Mutualista, Asegurado y Cliente.

3. OMIC

En 360 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 14,98% del total de expedientes tramitados. En 165 (45,83%) de esos expedientes, se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. De ellos, en 40 ocasiones (24,24%) 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. Y F.P.	Nº	%
•				1.886	78,45%
•	•			14	0,58%
•		•		29	1,21%
•			•	58	2,41%
•	•		•	4	0,17%
•		•	•	2	0,08%
	•	•		1	0,04%
		• (*)		306	12,73%
		•	•	18	0,75%
			•	86	3,58%
				2.404	100%

(*) Existen cuatro casos en los que el reclamante ha acudido a la OMIC en dos ocasiones por el mismo motivo.

C. CONCLUSIONES

- En 2019 se han recibido 2.404 expedientes, lo que supone tan solo un 0,075% de las más de 3.200.000 pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
- De los 2.404 expedientes iniciados, 342 se encuentran en vías de resolución a la fecha de la realización de este informe por varios motivos, como son, que se hayan recibido durante el mes de diciembre de 2019, que sea necesario recibir más información o documentación, que están pendientes de resolución por parte de la D.G.S.F.P. o que hayan 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". De los 2.062 expedientes resueltos, el 22,84% fueron favorables al reclamante (471 expedientes), en todo o en parte y, un 77,16% se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista (1.591 expedientes).
- Durante 2019, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se ha pronunciado sobre 118 expedientes (12 se han iniciado en 2019 y el resto proviene de expedientes tramitados en años anteriores). De estas resoluciones, 71 se han alineado en su totalidad con los criterios alegados por las entidades correspondientes al Grupo Mutua Madrileña Automovilista, 41 se han alineado parcialmente, fundamentalmente debido a criterios de interpretación sobre aspectos formales derivados de expedientes de años anteriores y 6 se han considerado favorables a los argumentos del reclamante. Asimismo, se han iniciado 168 nuevos expedientes, que suponen un número reducido en relación con el número de pólizas activas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (0,00524% sobre las más de 3.200.000 pólizas).

Madrid, a 22 de enero de 2020

Rosa Canorea

Titular del Departamento