

# 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. Y MUTUACTIVOS INVERSIONES, A.V., S.A.U.

## A. RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2020 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 2020 se recibieron 2.599 comunicaciones, de las que se iniciaron un total de 2.597 expedientes de reclamación, ocho de los cuales fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR)<sup>(6)</sup> por no haber intervenido con antelación. Las dos comunicaciones restantes no fueron admitidas a trámite por erróneas o por no contener datos.

Adicionalmente, se han recibido diez expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente (y que no han pasado previamente en 2020 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista).

Por tanto, el número total de expedientes tratados por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (2.597), que supone un incremento de 193 (un 8,03%) con respecto a 2019.

En este sentido, es importante recalcar que estos expedientes de reclamación representan tan solo un 0,076% 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 2020.

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.

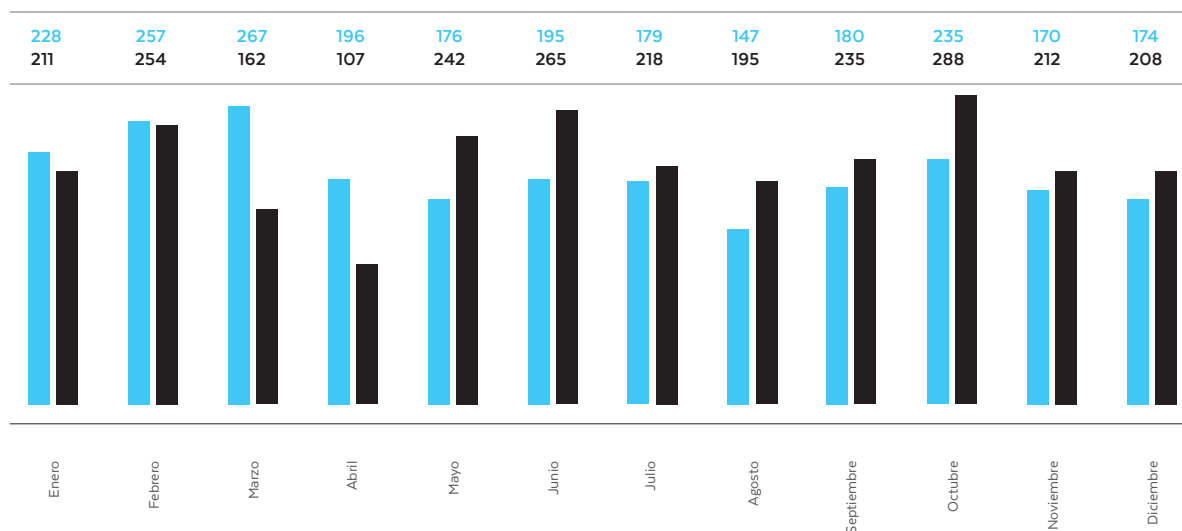
(6) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladados para la gestión por parte de la UGR, posteriormente haya sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

## EVOLUCIÓN MENSUAL <sup>(1)</sup>

■ 2019 ■ 2020

TOTAL: 2.404

TOTAL: 2.597



(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 en el mismo año 2020 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (13 expedientes en total).

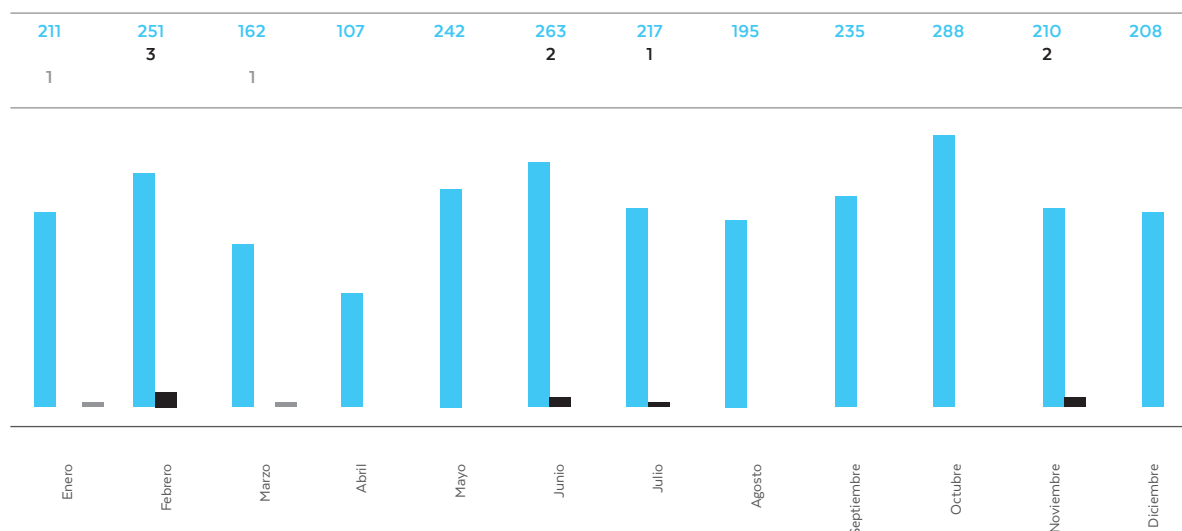
## EXPEDIENTES ADMITIDOS <sup>(\*)</sup>

■ Admitidos ■ Traslados ■ Erróneos

TOTAL: 2.589

TOTAL: 8

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 en el mismo año 2020 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (13 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.

Por otra parte, en 2020 se han resuelto 2.481 expedientes, de los que 2.206 han sido iniciados en 2020 y 275 en años anteriores. De ellos, 446 (17,98%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y en 2.035 casos (82,02%) la resolución fue desfavorable al reclamante. Existen otros 391 expedientes iniciados en 2020 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2020 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes de resolución por parte de la DGSFP, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o subiudice.

Distinguiendo entre las distintas empresas del Grupo Mutua Madrileña, los expedientes de reclamación iniciados y los resueltos durante 2020, se han presentado de la siguiente forma:

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

No se ha recibido ni se ha resuelto ningún expediente correspondiente a esta sociedad.

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

No se ha recibido ni se ha resuelto ningún expediente correspondiente a esta sociedad.

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

Se han recibido 16 expedientes en el año 2020, habiéndose resuelto todos ellos. Trece han resultado desfavorables al reclamante, por entender correcta la tesis de Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U. En los tres restantes, se ha dado la razón al asegurado.

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

Se han iniciado 2.581 expedientes y se han resuelto 2.465 (2.190 correspondientes al 2020 y 275 a años anteriores). De los 2.465 resueltos, 443 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (17,97%) y 2.022 (82,03%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, quedan 391 pendientes de resolución por distintas situaciones.

**EXPEDIENTES POR SOCIEDAD Y RESULTADO (\*)**

SOCIEDAD	EXPEDIENTES INICIADOS EN 2020	EXPEDIENTES RESUELTOS EN 2020			PENDIENTES DE RESOLUCIÓN Y OTROS (*)
		FAVORABLE AL RECLAMANTE (TOTAL O PARCIAL)	DESFAVORABLE AL RECLAMANTE	TOTAL	
Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U.	16	3	13	16	0
Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.	0	0	0	0	0
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C	0	0	0	0	0
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	2.581	443	2.022	2.465	391

(\*) Se incluyen los expedientes iniciados en 2020 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2020 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes de resolución por parte de la DGSFP, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o subiudice.

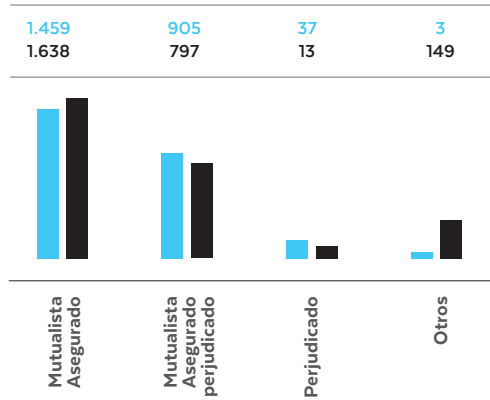
A continuación, se muestran algunas características de los expedientes entrantes durante el 2020 en el Departamento:

## TIPO DE RECLAMANTE (\*)

■ 2019 ■ 2020

TOTAL: 2.404

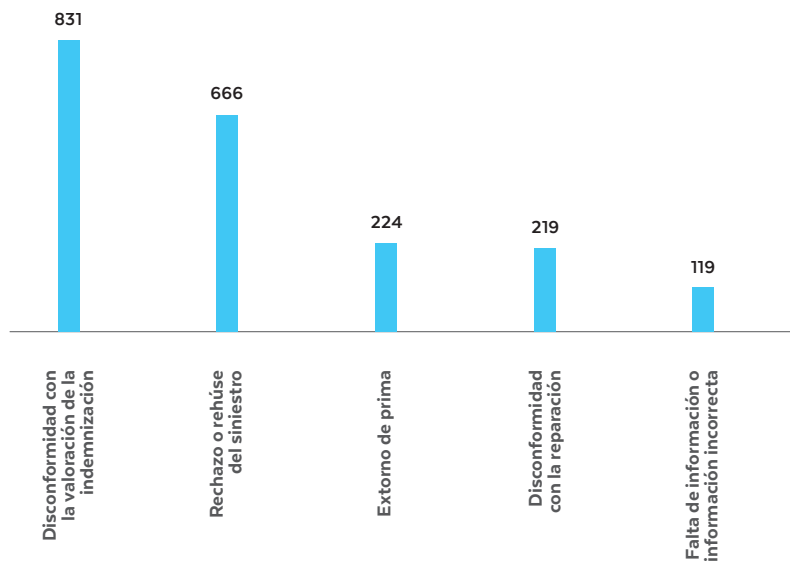
TOTAL: 2.597



(\*) 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 (13 expedientes en total).

A continuación resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que han supuesto en 2020, el 79% del total de los expedientes recibidos y sobre los que, por tanto, se debe poner especial interés.

## TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RECIBIDAS EN 2020 (EXPEDIENTES INICIADOS)



Asimismo, en lo que respecta a los expedientes resueltos en 2020, también coincide que una gran parte de ellos correspondían a estas tipologías (78,8%). En este sentido, su resultado fue el siguiente:

## RESULTADOS DE LOS TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RESUELTOS EN 2020 (\*)

TIPO DE RECLAMACIÓN	FAVORABLE RECLAMANTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	TOTAL EXPEDIENTES RESUELTOS (*)
Disconformidad con la valoración de la indemnización	130	652	782
Rechazo o rehúse del siniestro	83	554	637
Disconformidad con la reparación	42	176	218
Extorno de prima	3	209	212
Falta de información o información incorrecta	23	82	105

(\*) No se incluyen los expedientes iniciados en 2020 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2020 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes de resolución por parte de la DGSFP, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o *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 2020 se han recibido dos reclamaciones a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de las que se han resuelto las dos, una dando la razón al reclamante y la otra a Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.

### 2.- DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

En el último año se han recibido 308 comunicaciones a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, correspondientes a 287 expedientes.

De estas 308 comunicaciones entrantes, 168 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento. Las 140 restantes, están relacionadas con resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno. De ellas, 119 se han referido a expedientes iniciados por la D.G.S. F.P. con anterioridad a 2020, y las 21 restantes son relativas a expedientes iniciados por el Supervisor en 2020.

#### Desglose:

##### a) Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F.

En el último año, se han iniciado 168 expedientes, de los que se han resuelto 21 en 2020. Se han producido otras 119 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2020 (140), 99 (70,7%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dándose la razón al reclamante total o parcialmente en las 41 restantes (6 totalmente y 35 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 resaltar que las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en 2020 sólo han supuesto el 6,47% del total de los 2.597 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

### 3.- OMIC

En 367 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 14,13% del total de expedientes tramitados. En 187 (50,95%) de esos expedientes se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, se han resuelto 363 expedientes provenientes de Organismos de Consumo, dando en 97 ocasiones (26,72%) la razón, parcial o totalmente, al reclamante.

## DESGLOSE DEL VOLUMEN DE EXPEDIENTES INICIADOS POR ORGANISMO O DEPARTAMENTO INTERVINIENTE (\*)

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	DEFENSOR DEL ASEGURADO	OMIC	D.G.S. Y F.P.	CNMV	Nº
•					2.092
•	•				7
•	•			•	1
•	•		•		2
•	•	•			1
•		•			18
•		•	•		4
•			•		50
•				•	1
	•	•			1
	•		•		1
		•			308
		•	•		24
			•		87

**2.597**

(\*) Existen cuatro casos en el Departamento de Atención al Asegurado y 9 en las OMIC en los que el reclamante ha acudido en dos ocasiones por el mismo motivo.

### C.- CONCLUSIONES

- 1.- En 2020 se han recibido 2.597 expedientes, lo que supone tan solo un 0,076% de las más de 3.400.000 de pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
- 2.- Asimismo, durante el año se han resuelto 2.481 expedientes, 2.206 iniciados en 2020 y 275 en años anteriores. De ellos, 446 (17,98%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y 2.035 casos (82,02%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. A final de año, 391 expedientes se encuentran en vías de resolución por varios motivos, como son, que se hayan recibido durante el mes de diciembre de 2020, 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.
- 3.- Durante 2020, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se ha pronunciado sobre 140 expedientes (21 se han iniciado en 2020 y el resto proviene de expedientes tramitados en años anteriores). De estas resoluciones, 99 se han alineado en su totalidad con los criterios alegados por las entidades correspondientes al Grupo Mutua Madrileña Automovilista, 35 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 al número de pólizas activas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (0,0049% sobre las más de 3.400.000 pólizas).

Madrid, a 22 de enero de 2021

**Rosa Canorea**

Titular del Departamento