

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 2021 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 2021 se recibieron 2.937 comunicaciones, de las que se iniciaron un total de 2.936 expedientes de reclamación, 21 de los cuales fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR)¹ por no haber intervenido con antelación. La comunicación restante no fue admitida a trámite por errónea o no contener datos.

Adicionalmente, se han recibido nueve expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente (y que no han pasado previamente en 2021 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 fue de 2.936, que supone un incremento de 339 (un 13,05%) con respecto a 2020.

Este incremento se debe, por una parte, al incremento de las pólizas del Grupo Mutua Madrileña y por otra, a situaciones concretas que se han producido a lo largo del año, tales como el temporal Filomena y otros fenómenos atmosféricos, y la vuelta paulatina a la normalidad tras la pandemia, entre otros.

En este sentido, es importante recalcar que estos expedientes de reclamación representan tan solo un 0,081% 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 2021.

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.

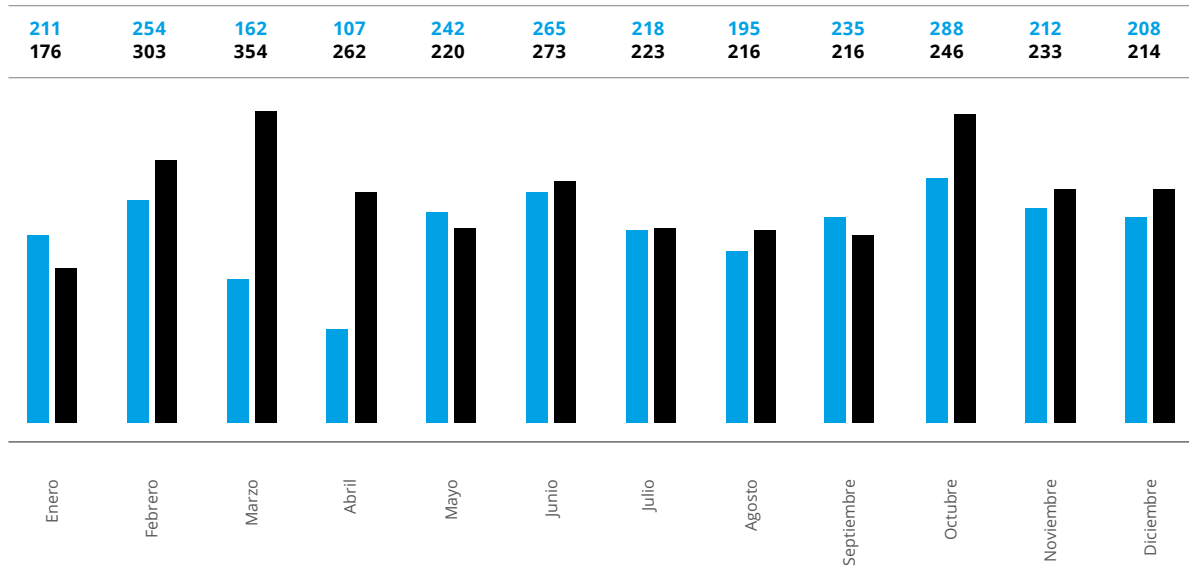
¹ No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladados para la gestión por parte de la UGR, posteriormente haya sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

EVOLUCIÓN MENSUAL ⁽¹⁾

■ 2020 ■ 2021

TOTAL: 2.597

TOTAL: 2.936



(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 2021 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (21 expedientes en total).

EXPEDIENTES ADMITIDOS ^{[*][**]}

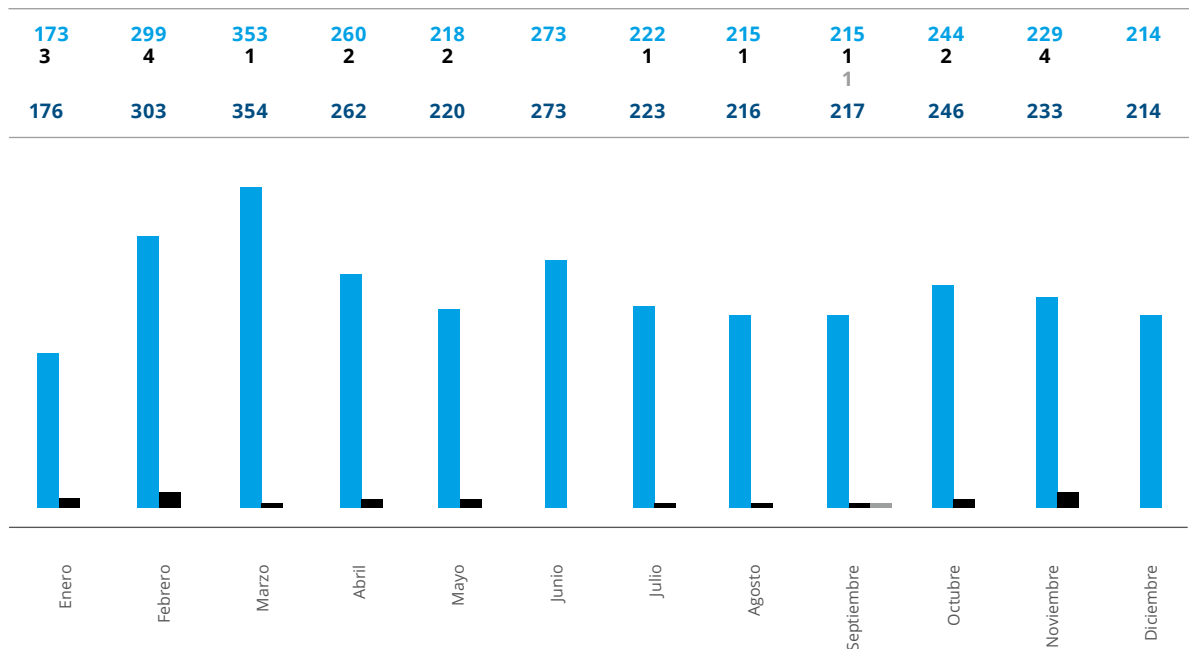
■ Admitidos ■ Traslados ■ Erróneos

TOTAL: 2.915

TOTAL: 21

TOTAL: 1

TOTAL EXPEDIENTES: 2.937



(*) 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 2021 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (21 expedientes en total).

(**) 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.

Por otra parte, en 2021 se han resuelto 2.852 expedientes, de los que 2.535 han sido iniciados en 2021 y 317 en años anteriores. De ellos, 472 (16,55%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, en 2.380 casos (83,45%) la resolución fue desfavorable al reclamante. Existen otros 402 expedientes iniciados en 2021 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2021 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 subjudice.

Este Departamento ha mantenido el seguimiento del cumplimiento por las áreas de tramitación del régimen de oferta y respuesta motivada, en el ramo de Autos, así como del resto de las exigencias normativas en la relación con los Mutualistas, los Asegurados y los Clientes, entre otras materias. En el ámbito del seguro de Hogar se ha puesto especial foco en el plazo de resolución de los siniestros declarados, dada la incidencia en el volumen de siniestros producidos como consecuencia de los fenómenos atmosféricos sufridos.

Distinguiendo entre las distintas empresas del Grupo Mutua Madrileña, los expedientes de reclamación iniciados y los resueltos durante 2021 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.

Se han recibido dos expedientes en el año 2021, uno de los cuales se ha resuelto desfavorable al reclamante, por entender correcta la tesis de Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P. El otro se encuentra pendiente de resolución.

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

Se han recibido ocho expedientes en el año 2021, que han tenido un resultado desfavorable al reclamante, por entender correcta la tesis de Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U.

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

Se han iniciado 2.925 expedientes y se han resuelto 2.843 (2.526 correspondientes al 2021 y 317 a años anteriores). De los 2.843 resueltos, 472 fueron favorables (parcial o totalmente) al reclamante (16,60%) y 2.371 (83,39%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, quedan 401 pendientes de resolución por distintas situaciones.

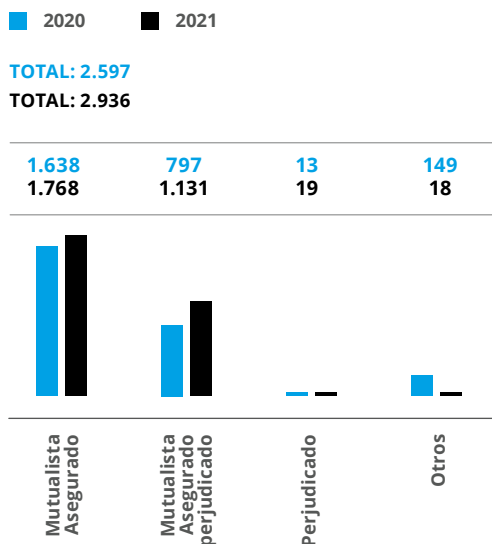
EXPEDIENTES POR SOCIEDAD Y RESULTADO ^(*)

SOCIEDAD	EXPEDIENTES INICIADOS EN 2021	EXPEDIENTES RESUELTOS EN 2021			PENDIENTES DE RESOLUCIÓN Y OTROS (*)
		FAVORABLE AL RECLAMANTE (TOTAL O PARCIAL)	DESFAVORABLE AL RECLAMANTE	TOTAL	
Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U.	8	0	8	8	0
Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.	2	0	1	1	1
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C	0	0	0	0	0
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	2.925	472	2.371	2.843	401

(*) Se incluyen los expedientes iniciados en 2021 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2021 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 subjudice.

A continuación, se muestran algunas características de los expedientes entrantes durante 2021 en el departamento:

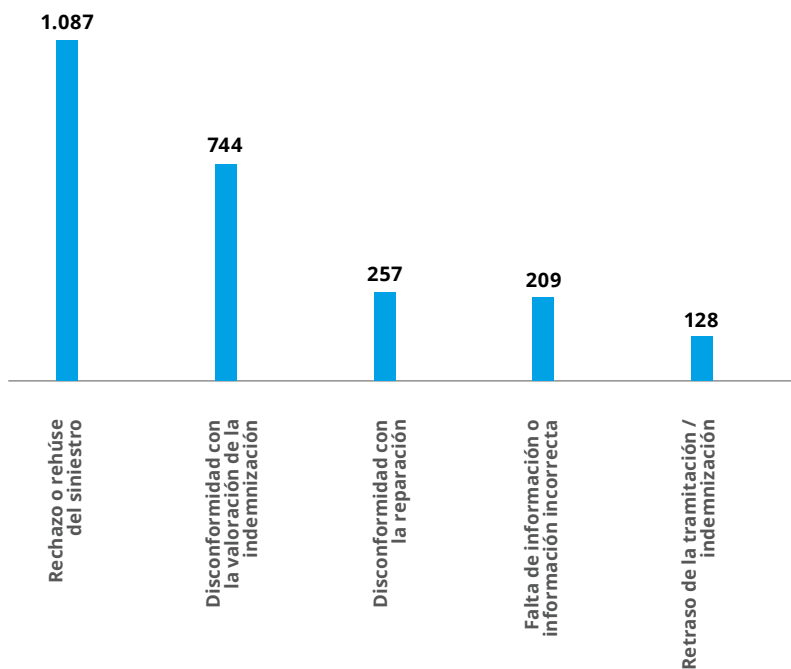
TIPO DE RECLAMANTE (*) (EXPEDIENTES INICIADOS)



(*) 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 (21 expedientes en total).

A continuación, resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que han supuesto en 2021 82,6% 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 2021 (EXPEDIENTES INICIADOS)



Asimismo, en lo que respecta a los expedientes resueltos en 2021, también coincide que una gran parte de ellos correspondían a estas tipologías (81,9%). En este sentido, su resultado fue el siguiente:

RESULTADOS DE LOS TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RESUELTOS EN 2021 ^(*)

TIPO DE RECLAMACIÓN	FAVORABLE RECLAMANTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	TOTAL EXPEDIENTES RESUELTOS ^(*)
Rechazo o rehúse del siniestro	95	984	1.079
Disconformidad con la valoración de la indemnización	107	591	698
Disconformidad con la reparación	46	196	242
Falta de información o información incorrecta	52	146	198
Retraso de tramitación / indemnización	30	89	119

(*) No se incluyen los expedientes iniciados en 2021 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2021 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*.

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 2021 se han recibido dos reclamaciones a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de las que se han resuelto las dos de forma desfavorable al reclamante, ratificando los argumentos expuestos por Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.

2.- DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

En el último año se han recibido 303 comunicaciones a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), correspondientes a 297 expedientes.

De estas 303 comunicaciones entrantes, 188 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento. Las 115 restantes están relacionadas con resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno. De ellas, 109 se han referido a expedientes iniciados por la DGSFP con anterioridad a 2021 y seis expedientes iniciados por el supervisor en 2021.

Desglose:

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

En el último año, se han iniciado 186 expedientes, de los que se han resuelto 5 en 2021. Se han producido otras 109 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2021, 97 (70,7%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 17 restantes (2 totalmente y 15 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.

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

En el último año se han iniciado dos expedientes, de los que uno de ellos se ha resuelto favorable a las tesis de Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P., mientras que el otro se encuentra a cierre de 2021 pendiente de resolución por parte del Supervisor.

Es importante resaltar que las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en 2021 sólo han supuesto el 6,40% del total de los 2.936 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

3.- OMIC

En 439 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 14,95% del total de expedientes iniciados. En 227 de esos expedientes (51,71%), se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, se han resuelto 434 expedientes provenientes de Organismos de Consumo, de los que 395 han sido iniciados en 2021 y 39 en años anteriores. En 105 casos (24,19%) se ha dado 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	OFICINAS DE CONSUMO	D.G.S. Y F.P.	CNMV	Nº
•	•		•		2
•	•				17
•		•	•		3
•		•			45
•			•		61
•					2.320
	•	•	•		1
	•	•			1
		•	•		22
		•			365
			•		97
				•	2

2.936

(*) Existe un caso en el Departamento de Atención al Asegurado y dos en las Oficinas de Consumo en los que el reclamante ha acudido en dos ocasiones por el mismo motivo.

C.- CONCLUSIONES

- 1.- En 2021 se han recibido 2.936 expedientes, lo que supone tan solo un 0,081% de las más de 3.600.000 pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
- 2.- Asimismo, durante el año se han resuelto 2.852 expedientes, 2.535 iniciados en 2021 y 317 en años anteriores. De ellos, 472 (16,55%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, 2.380 casos (83,45%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. A final de año, 402 expedientes se encuentran en vías de resolución por varios motivos, como son, que se hayan recibido durante el mes de diciembre de 2021, que sea necesario recibir más información o documentación, que están pendientes de resolución por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o que hayan sido trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación o no haber sido admitidas.
- 3.- Durante 2021, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se ha pronunciado sobre 115 expedientes (6 se han iniciado en 2021 y el resto proviene de expedientes tramitados en años anteriores). De estas resoluciones, 98 se han alineado en su totalidad con los criterios alegados por las entidades correspondientes al Grupo Mutua Madrileña Automovilista, 15 se han alineado parcialmente, fundamentalmente debido a criterios de interpretación sobre aspectos formales derivados de expedientes de años anteriores y dos se han considerado favorables a los argumentos del reclamante. Asimismo, se han iniciado 188 nuevos expedientes, que suponen un número reducido en relación al número de pólizas activas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (0,0052% sobre las más de 3.600.000 pólizas).

Madrid, a 22 de enero de 2022

Rosa Canorea

Titular del Departamento