

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 2022 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 2022 se recibieron 3.027 comunicaciones, de las que se iniciaron un total de 3.026 expedientes de reclamación, 9 de los cuales fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR)¹ por no haber intervenido con antelación. La comunicación restante fue no admitida a trámite por errónea o no contener datos.

Adicionalmente, se han recibido seis expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente (y que no han pasado previamente en 2022 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 3.026, que supone un incremento de 90 (un 3,07%) con respecto a 2021. Este incremento se debe, por una parte, al incremento de las pólizas del Grupo Mutua Madrileña y por otra, a la vuelta paulatina a la normalidad tras la pandemia.

En este sentido, es importante recalcar que estos expedientes de reclamación representan tan solo un 0,079% 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 2022 (el ratio en 2021 fue de 0,081%).

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

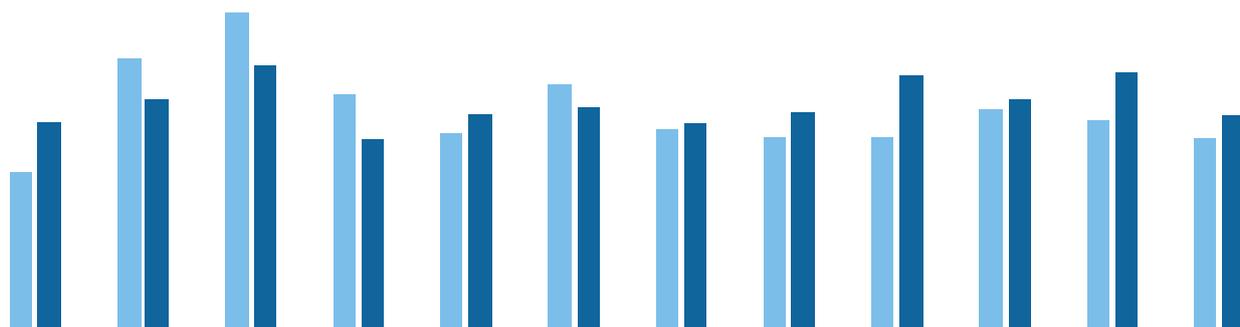
¹ No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladado para la gestión por parte de la UGR, posteriormente haya sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

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.

Evolución mensual (*)

● 2021 ● 2022 | ● Total 2021: **2.936** ● Total 2022: **3.026**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
176	303	354	262	220	273	223	216	216	246	233	214
232	257	295	213	240	248	230	243	284	257	288	239

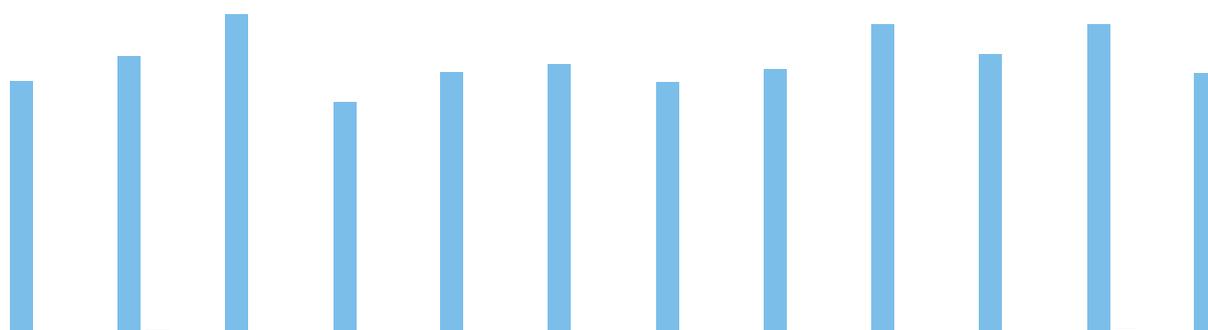


(*) Se incluyen en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados en el mismo año 2022 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (22 expedientes en total).

Expedientes admitidos (*)

● Admitidos ● Traslados ● Erróneos | ● Total admitidos: **3.017** ● Total trasladados: **9** ● Total erróneos: **1**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
232	255	294	212	240	248	230	243	284	256	284	239
	2	1	1						1	4	
		1									
232	257	297	214	240	248	230	243	284	257	288	239



(*) 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 2022 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (22 expedientes en total).

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

Por otra parte, en 2022 se han resuelto 2.961 expedientes, de los que 2.688 han sido iniciados en 2022 y 273 en años anteriores. De ellos, 539 (18,20%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, en 2.422 casos (81,80%) la resolución fue desfavorable al reclamante. Existen otros 338 expedientes iniciados en

2022 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2022 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 D.G.S.F.P., 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 para todos los Ramos. Corresponde destacar el especial seguimiento realizado en la redacción y revisión de las Condiciones Generales y Particulares de los contratos, en lo que se refiere al cumplimiento de los requisitos exigidos, así como a la adecuación normativa y operatividad de las estipulaciones contractuales. Igualmente, en el ámbito del Ramo de Autos, se han efectuado recomendaciones sobre el cumplimiento del procedimiento establecido en el artículo 38 LCS, así como en el ofrecimiento proactivo por parte de la Entidad de la cobertura de Defensa Jurídica. Respecto al ámbito de la comercialización, se ha trasladado al Departamento de Producción la necesidad de introducir mejoras en el proceso de comunicación con los mutualistas y asegurados de las modificaciones realizadas en el ámbito contractual.

En el ámbito del seguro de Hogar se ha puesto especial foco en: (i) la adecuación del plazo de tramitación en la gestión de los siniestros para cumplir con los plazos normativos de liquidación de los siniestros; (ii) la adecuación de las comunicaciones en la gestión de siniestros para que se informe de manera suficiente de las causas de rehúse o de aceptación parcial de los siniestros, y en todo caso, se incluya un resumen del contenido de las conclusiones técnico-periciales que permita conocer al asegurado los motivos que han llevado a la entidad a tomar la decisión sobre la resolución del siniestro; (iii) la sensibilidad que se ha de tener en los siniestros en los que existan terceros perjudicados, y se ha recordado la importancia del ofrecimiento proactivo de la cobertura de Protección Jurídica, siempre que sea procedente.

En todo caso, para todos los ramos y en relación con las diversas comunicaciones que se mantienen con los clientes en cualquier interacción, se ha recordado y se ha hecho hincapié en que dichas comunicaciones se han de efectuar con la máxima transparencia y claridad posible, así como con la máxima celeridad para evitar incurrir en demoras injustificadas.

Se ha venido realizando durante todo 2022 una labor continua de traslado a las áreas de tramitación y de gestión de los diversos criterios normativos del Departamento y pautas de actuación acordes a los criterios manifestados por los organismos Supervisores en sus Resoluciones, así como del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente a fin de lograr un efectivo cumplimiento de los mismos en todas las líneas de actuación de las entidades del Grupo. La respuesta y consiguiente colaboración de las áreas resulta destacable y muy relevante, ya que todas han mostrado un compromiso con el desempeño eficiente en la gestión de estos expedientes. Todo ello ha contribuido a una muy satisfactoria consecución en esta materia tan sensible y relevante para Grupo Mutua Madrileña.

Distinguiendo entre las distintas empresas del Grupo Mutua Madrileña, los expedientes de reclamación iniciados y los resueltos durante 2022, 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 ningún expediente de esta Entidad en el año 2022, aunque sí se ha resuelto uno de forma desfavorable al reclamante (iniciado en 2021), 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 diez expedientes en el año 2022, de los que se han resuelto ocho de ellos durante el año. Todos ellos 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 3.016 expedientes y se han resuelto 2.952 (2.682 correspondientes al 2022 y 270 a años anteriores). De los 2.952 resueltos, 539 fueron favorables (parcial o totalmente) al reclamante (18,26%) y 2.413 (81,74%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, quedan 336 pendientes de resolución por distintas situaciones.

Expedientes por Sociedad y resultado

SOCIEDAD	EXPEDIENTES INICIADOS EN 2022	EXPEDIENTES RESUELTOS EN 2022			PENDIENTES DE RESOLUCIÓN Y OTROS (*)
		FAVORABLE AL RECLAMANTE (TOTAL O PARCIAL)	DESAVORABLE AL RECLAMANTE	TOTAL	
Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U.	10	0	8	8	2
Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.	0	0	1	1	0
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C	0	0	0	0	0
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	3.016	539	2.413	2.952	336

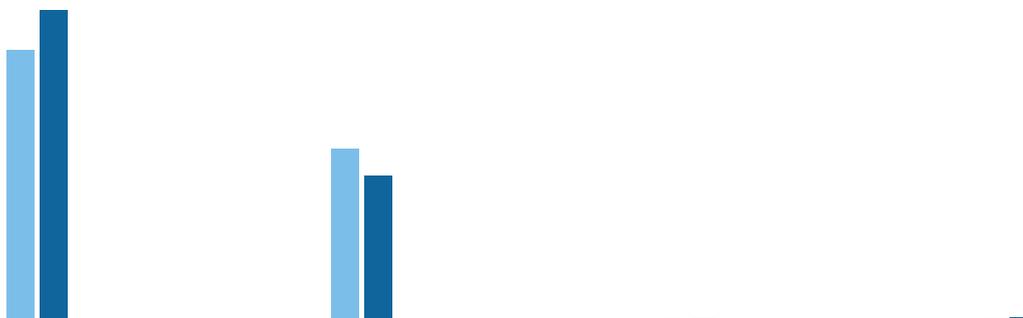
(*) Se incluyen los expedientes iniciados en 2022 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2022 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes de resolución por parte de la D.G.S.y F.P, 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 2022 en el Departamento:

Tipo de reclamante (*) (expedientes iniciados)

● 2021 ● **2022** | ● Total 2021: **2.936** ● Total 2022: **3.026**

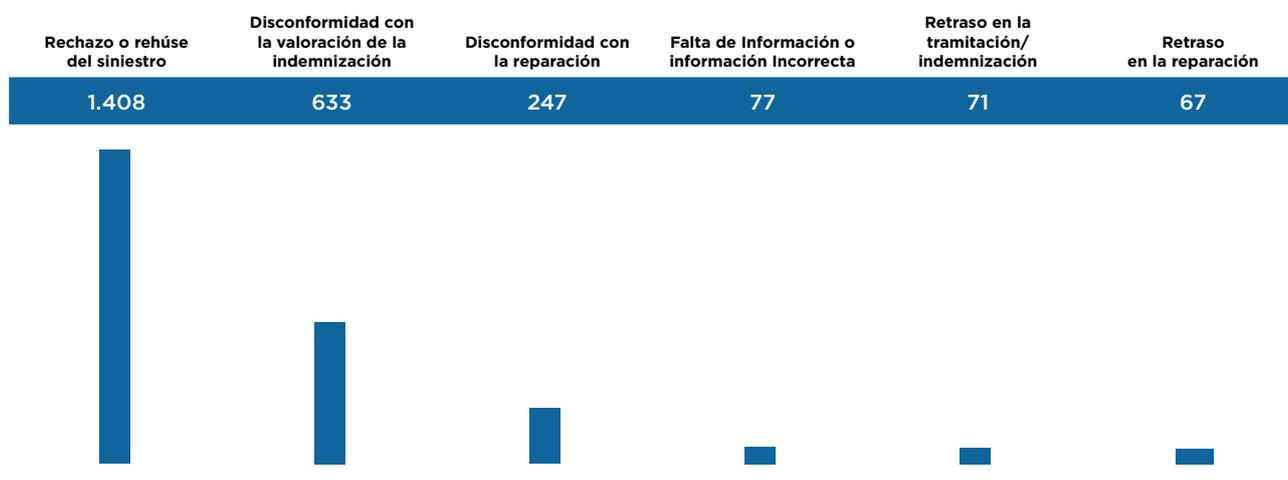
Mutualista/Asegurado	Mutualista/Asegurado perjudicado	Perjudicado	Otros
1.768	1.131	19	18
2.026	954	16	30



(*) 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 (22 expedientes en total).

A continuación, resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que han supuesto en 2022 82,7% 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 2022 (expedientes iniciados)



Asimismo, en lo que respecta a los expedientes resueltos en 2022, también coincide que una gran parte de ellos correspondían a estas tipologías (83,6%). En este sentido, su resultado fue el siguiente:

Resultados de los tipos de quejas y reclamaciones más frecuentes resueltos en 2022

El resultado de estas reclamaciones fue el siguiente:

TIPO DE RECLAMACIÓN	FAVORABLE RECLAMANTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	TOTAL EXPEDIENTES RESUELTOS (*)
Rechazo o rehúse del siniestro	164	1.091	1.255
Disconformidad con la valoración de la indemnización	87	509	596
Disconformidad con la reparación	39	189	228
Falta de Información o información Incorrecta	32	45	77
Retraso en la tramitación/indemnización	22	46	68

(*) No se incluyen los expedientes iniciados en 2022 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2022 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 D.G.S.y F.P, 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 2022 se ha recibido una reclamación a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores dirigida a Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U., que a cierre de 2022 se encontraba pendiente de resolución.

2. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

En el último año se han recibido 270 comunicaciones a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, correspondientes a 261 expedientes.

De estas 270 comunicaciones entrantes, 160 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento. Las 110 restantes, están relacionadas con resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno. De ellas, 101 se han referido a expedientes iniciados por la D.G.S. y F.P. con anterioridad a 2022, y 9 a expedientes iniciados por el Supervisor en 2022.

DESGLOSE:

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

En el último año, se han iniciado 159 expedientes, de los que se han resuelto 9 en 2022. Se han producido otras 100 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2022, 85 (78,0%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 24 restantes (4 totalmente y 20 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, no se han iniciado expedientes ante el Supervisor, si bien si se ha recibido una resolución correspondiente a una reclamación iniciada en 2021 y que se ha resuelto favorable a las tesis de Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.

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

En 2022, se ha iniciado un expediente que a cierre de año se encontraba 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 2022 sólo han supuesto el 5,25% del total de los 3.026 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

3. OMIC

En 467 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 15,43% del total de expedientes iniciados. En 228 (48,82%) de esos expedientes, se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, se han resuelto 463 expedientes provenientes de Organismos de Consumo, de los que 423 han sido iniciados en 2022 y 40 en años anteriores. En 131 casos (28,29%) 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	%
●					2.407	79,54%
		●			407	13,45%
			●		87	2,88%
●			●		48	1,59%
●		●			34	1,12%
		●	●		19	0,63%
●	●				15	0,50%
●		●	●		3	0,10%
●	●		●		2	0,07%
	●	●			2	0,07%
●				●	1	0,03%
	●		●		1	0,03%
					3.026	

(*) Existen dos casos en las Oficinas de Consumo en los que el reclamante ha acudido en dos ocasiones por el mismo motivo.

C. CONCLUSIONES

- En 2022 se han recibido 3.026 expedientes, lo que supone tan solo un 0,079% de las más de 3.800.000 de pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
- Asimismo, durante el año se han resuelto 2.961 expedientes, 2.690 iniciados en 2022 y 271 en años anteriores. De ellos, 539 (18,20%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, 2.422 casos (81,80%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. A final de año, 338 expedientes se encuentran en vías de resolución por varios motivos, como son, que se hayan recibido durante el mes de diciembre de 2022, 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.
- Durante 2022, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se ha pronunciado sobre 110 expedientes (9 se han iniciado en 2022 y el resto proviene de expedientes tramitados en años anteriores). De estas resoluciones, 86 se han alineado en su totalidad con los criterios alegados por las Entidades correspondientes al Grupo Mutua Madrileña Automovilista, 20 se han alineado parcialmente, fundamentalmente debido a criterios de interpretación sobre aspectos formales derivados de expedientes de años anteriores y 4 se han considerado favorables a los argumentos del reclamante. Asimismo, se han iniciado 160 nuevos expedientes, que suponen un número reducido en relación al número de pólizas activas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (0,0042% sobre las más de 3.800.000 pólizas).

Madrid, a 23 de enero de 2023

Rosa Canorea

Titular del Departamento