

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 2023 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 2023 se han iniciado 3.822 expedientes de reclamación, como actividad del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, que fundamentalmente se ha producido en los negocios aseguradores de Autos y Hogar, derivado del importante crecimiento en el número de pólizas, lo que consecuentemente genera una mayor actividad siniestral que además se ha visto acentuada en buena parte con los fenómenos atmosféricos de alta intensidad, lo que ha supuesto un incremento en 796 expedientes iniciados con respecto a 2022.

Adicionalmente, se han recibido cuatro expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente (y que no han pasado previamente en 2023 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista).

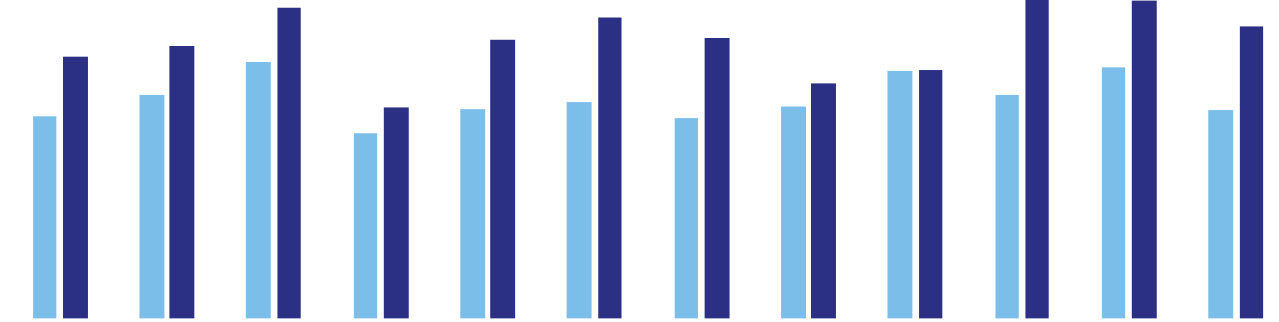
En este sentido, es importante recalcar que los expedientes de reclamación iniciados en el Departamento de Atención al Mutualista, al asegurado y al cliente representan tan solo un 0,087% del total de pólizas del Grupo Mutua Madrileña que, por otro lado, ha experimentado un importante crecimiento en el número de asegurados y clientes en 2023 (el ratio en 2022 fue de 0,079%).

De los datos anteriores, se deduce que un número muy reducido de los mutualistas, asegurados y clientes se ha dirigido al Departamento por entender que la actuación de alguna de las empresas del Grupo Mutua Madrileña ha podido vulnerar 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 (*)

● 2022 ● 2023 | ● Total 2022: 3.026 ● Total 2023: 3.822

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
232	257	295	213	240	248	230	243	284	257	288	239
301	313	357	242	320	346	322	270	285	366	365	335



(*) 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 2023 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (63 expedientes en total).

Por otra parte, en 2023 se han resuelto 3.666 expedientes, de los que 3.388 han sido iniciados en 2023 y 278 en años anteriores. De ellos, 668 (18,22%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, en 2.998 casos (81,78%) la resolución fue desfavorable al reclamante. Existen otros 434 expedientes iniciados en 2023 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2023 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de resolución), 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.

Este Departamento ha venido trasladando a las áreas de la Compañía a lo largo del año 2023 distintas recomendaciones correspondientes a criterios normativos y pautas de actuación acordes con lo manifestado por los organismos Supervisores en sus Resoluciones, así como del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente y, todo ello, a fin de lograr un efectivo cumplimiento de estos en todas las líneas de actuación de las distintas entidades del Grupo.

Corresponde destacar en los negocios de Autos y de Hogar el seguimiento especialmente realizado para adecuar las distintas exigencias normativas a la revisión y redacción de las Condiciones Generales y Particulares de los contratos conforme a los requisitos exigidos, en aras de una mayor claridad y precisión. Se pone de relevancia la revisión exhaustiva de la redacción y formalidades exigidas respecto de las cláusulas limitativas de los contratos. Asimismo, en ambos negocios se han efectuado recomendaciones para facilitar la información necesaria y el ofrecimiento proactivo, en aquellos supuestos que resultara oportuno, la garantía de Defensa Jurídica - Reclamación de Daños en Autos y Protección Legal en Hogar, la importancia de la reclamación previa interna por la entidad y la declaración de inviabilidad correctamente motivada, cuando así proceda.

Igualmente se han realizado recordatorios relativos a la liquidación de los siniestros en los plazos legales establecidos a fin de no incurrir en demoras de tramitación.

En el negocio de Autos se ha mantenido especial seguimiento del efectivo cumplimiento por las áreas de tramitación del régimen de oferta y respuesta motivada, tanto en lo que se refiere al traslado de los escritos en tiempo y forma: con la motivación adecuada, así como con las exigencias formales requeridas, sobre todo en aquellos supuestos tramitados al amparo de los convenios de indemnización directa. También se ha instado a los distintos departamentos implicados para establecer protocolos de seguimiento del procedimiento establecido en el artículo 38 de la LCS y, especialmente en lo que se refiere a la designa de perito en los plazos legales.

En el ámbito de la comercialización de estos productos se ha colaborado en la introducción de mejoras en el proceso de comunicaciones con los mutualistas y asegurados y especialmente en aquellas modificaciones realizadas en el ámbito contractual de forma digital que han de realizarse por escrito.

Respecto al negocio de Hogar se ha puesto foco especialmente en la liquidación de los siniestros en los plazos legales, así como en el hecho de que la reparación/liquidación se efectúe en todo caso con la mayor agilidad posible, evitando demoras innecesarias, tanto en lo que se refiere al pago de los importes que han de realizarse como en el seguimiento para que la ejecución de los trabajos se lleve a cabo por las empresas colaboradoras en el menor tiempo posible. Asimismo, se ha efectuado un recordatorio para la mejora de la redacción de los escritos de tramitación, máxime cuando se trate de rechazos totales o parciales, en los que la causa del rechazo se motive conforme a las conclusiones recogidas en los informes periciales. Por otra parte, se ha venido recordando que, en aquellos siniestros indemnizables de forma total o parcial, se comunique de forma desglosada a los asegurados y mutualistas los conceptos e importes que se abonan, de tal forma que estos conozcan los conceptos incluidos en la liquidación de los siniestros. Se ha trabajado de forma conjunta con el área de siniestros en la introducción de distintas mejoras, tanto materiales como formales, en los informes periciales, de tal forma que estos resulten más comprensibles y se puedan transmitir sus conclusiones a los asegurados de manera más clara y transparente.

En todo caso, y para todas las entidades del Grupo Mutua Madrileña, se ha reiterado la recomendación sobre la que ya se hizo hincapié durante el año 2022, en lo que se refiere a las distintas interacciones y comunicaciones que se mantienen con los mutualistas, asegurados y clientes, a lo largo de toda la vida del contrato, para que las mismas se efectúen con la máxima transparencia y claridad posible.

Al respecto y para el logro de los objetivos reseñados, conviene destacar la respuesta y consiguiente colaboración de las distintas áreas y la labor muy relevante de las mismas en cuanto todas han mostrado un compromiso con el desempeño eficiente en la gestión de estos expedientes, lo que 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 2023, se han presentado de la siguiente forma:

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

Se ha recibido un expediente de esta Sociedad que ha sido resuelto en el año dando la razón de forma parcial al reclamante.

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

No se ha recibido ningún expediente de esta Entidad en el año 2023.

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

Se han iniciado ocho expedientes en el año 2023, de los que se han resuelto todos ellos durante el año. Asimismo, se han resuelto otros dos expedientes que se habían iniciado en 2022. En cuanto a las resoluciones, tres fueron favorables (parcial o totalmente) al reclamante (30%) y en los siete restantes (70%) se entendió como correcta la tesis de Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U.

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

Se han iniciado 3.813 expedientes y se han resuelto 3.655 (3.379 correspondientes al 2023 y 276 a años anteriores). De los 3.655 resueltos, 664 fueron favorables (parcial o totalmente) al reclamante (18,17%) y 2.991 (81,83%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, quedan 434 pendientes de resolución por distintas situaciones¹.

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 (63 expedientes en total).

Expedientes por sociedad y resultado

SOCIEDAD	EXPEDIENTES INICIADOS EN 2023	EXPEDIENTES RESUELTOS EN 2023			PENDIENTES DE RESOLUCIÓN Y OTROS (*)
		FAVORABLE AL RECLAMANTE (TOTAL O PARCIAL)	DESFAVORABLE AL RECLAMANTE	TOTAL	
Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U.	8	3	7	10	0
Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.	0	0	0	0	0
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C	1	1	0	1	0
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	3.813	664	2.991	3.655	434

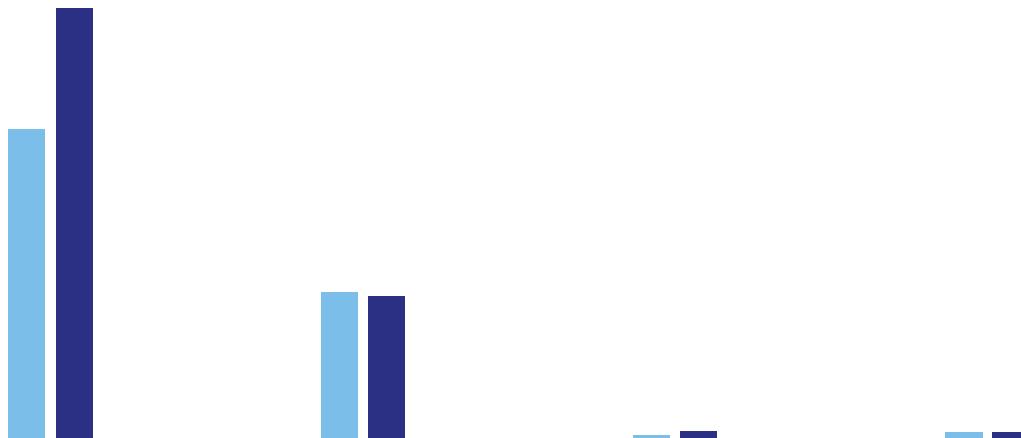
(*) Se incluyen los expedientes iniciados en 2023 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2023 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes 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 2023 en el Departamento:

Tipo de reclamante (*) (expedientes iniciados)

● 2022 ● 2023 | ● Total 2022: **3.026** ● Total 2023: **3.822**

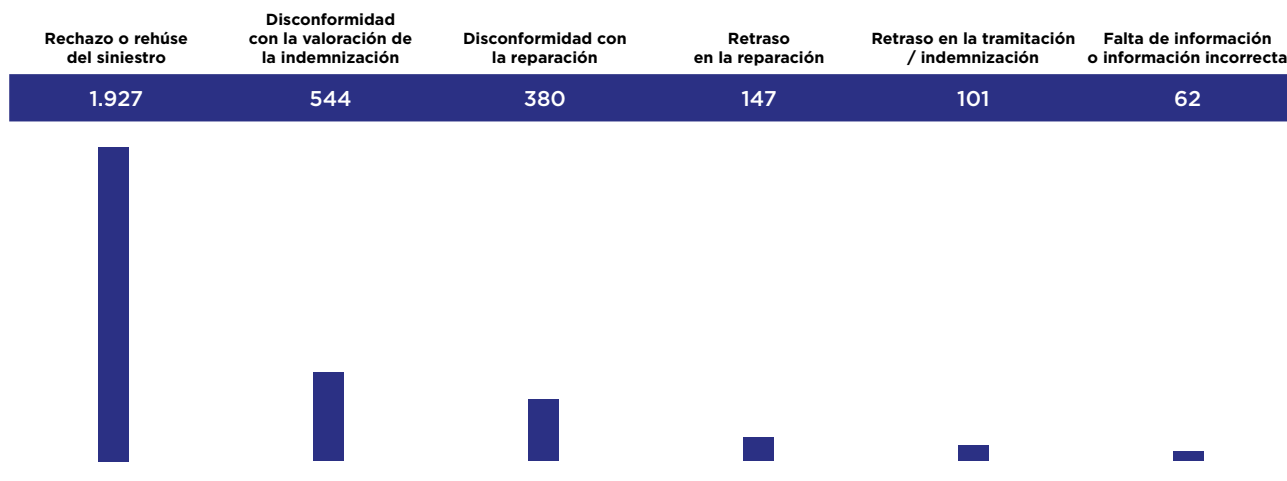
Mutualista/Asegurado	Mutualista/Asegurado perjudicado	Perjudicado	Otros
2.026	954	16	30
2.826	924	42	30



(*) 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 (63 expedientes en total).

A continuación, resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que han supuesto en 2023 el 82,70% 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 2023 (expedientes iniciados)



Asimismo, en lo que respecta a los expedientes resueltos en 2023, también coincide que una gran parte de ellos correspondían a estas tipologías (82,02%). En este sentido, su resultado fue el siguiente:

Resultados de los tipos de quejas y reclamaciones más frecuentes resueltos en 2023

El resultado de estas reclamaciones fue el siguiente:

TIPO DE RECLAMACIÓN	FAVORABLE AL RECLAMANTE (PARCIAL O TOTAL)	DESFAVORABLE AL RECLAMANTE	TOTAL EXPEDIENTES RESUELTOS (*)
Rechazo o rehúse del siniestro	217	1.638	1.855
Disconformidad con la valoración de la indemnización	85	425	510
Disconformidad con la reparación	62	310	363
Retraso en la reparación	53	72	134
Retraso en la tramitación / indemnización	36	54	90
Falta de información o información incorrecta	17	38	55

(*) No se incluyen los expedientes iniciados en 2023 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2023 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 2023 no se ha recibido ninguna reclamación a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, si bien se ha resuelto un expediente iniciado en 2022 y dirigido a Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U. con resultado parcialmente favorable al reclamante.

2. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

En el último año se han recibido 322 comunicaciones a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, correspondientes a 309 expedientes.

De estas 322 comunicaciones entrantes, 254 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento. Las 68 restantes, están relacionadas con resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno. De ellas, 55 se han referido a expedientes iniciados por la D.G.S. y F.P. con anterioridad a 2023, y 13 a expedientes iniciados por el Supervisor en 2023.

DESGLOSE:

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

En el último año, se han iniciado 253 expedientes, de los que se han resuelto 13 en 2023. Se han producido otras 55 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2023, 54 (79,41%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 14 restantes (2 totalmente y 12 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.

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

En 2023, 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 2023 sólo han supuesto el 6,65% del total de los 3.028 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

3. OMIC

En 682 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 17,84% del total de expedientes iniciados. En 323 (47,36%) de esos expedientes, se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, se han resuelto 659 expedientes provenientes de Organismos de Consumo y Organizaciones de Consumidores, de los que 620 han sido iniciados en 2023 y 39 en años anteriores. En 226 casos (34,29%) 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	%
●					2.862	74,88%
		●			594	15,54%
			●		149	3,90%
●			●		73	1,91%
●		●			53	1,39%
●	●				49	1,28%
		●	●		25	0,65%
	●	●			6	0,16%
●		●	●		3	0,08%
●	●		●		3	0,08%
	●				3	0,08%
	●		●		1	0,03%
●	●	●			1	0,03%
					3.822	

C. CONCLUSIONES

1. En 2023 se han recibido 3.822 expedientes, lo que supone tan solo un 0,087% de las más de 4.370.000 de pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
2. Asimismo, durante el año se han resuelto 3.666 expedientes, 3.388 iniciados en 2023 y 278 en años anteriores. De ellos, 668 (18,22%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, 2.998 casos (81,78%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. A final de año, 434 expedientes se encuentran en vías de resolución por varios motivos, como son, que se hayan recibido durante el mes de diciembre de 2023, 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 2023, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se ha pronunciado sobre 68 expedientes (13 se han iniciado en 2023 y el resto proviene de expedientes tramitados en años anteriores). De estas resoluciones, 54 se han alineado en su totalidad con los criterios alegados por las Entidades correspondientes al Grupo Mutua Madrileña Automovilista, 12 se han alineado parcialmente, fundamentalmente debido a criterios de interpretación sobre aspectos formales derivados de expedientes de años anteriores y 2 se han considerado favorables a los argumentos del reclamante. Asimismo, se han iniciado 254 nuevos expedientes, que suponen un número reducido en relación al número de pólizas activas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (0,0058% sobre las más de 4.370.000 pólizas).

Madrid, a 23 de enero de 2024

Rosa Canorea

Titular del Departamento