

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.

Adicionalmente, en aplicación del artículo 21 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, este Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista instruye y resuelve los expedientes correspondientes relativos a las Sociedades AutoClub Mutua Madrileña, S.L. y Mutuamad Sharing S.L., para lo que cuenta con procesos específicos.

A. RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2024 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 2024 se han iniciado 4.364 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, lo que ha supuesto un incremento en 542 frente a los 3.822 expedientes iniciados en 2023.

Adicionalmente, se han recibido 13 expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente (y que conoció el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista durante el ejercicio anterior).

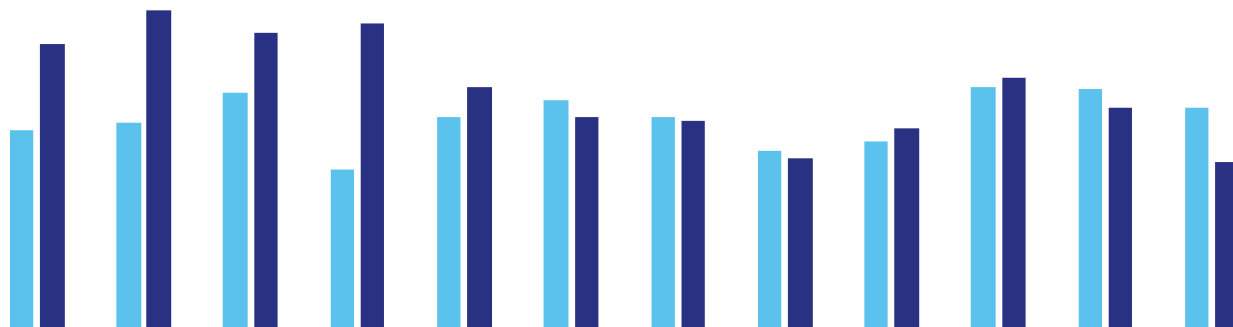
En este sentido, es importante recalcar que los expedientes de reclamación iniciados en el Departamento de Atención al Mutualista, al asegurado y al cliente representan tan solo un 0,087% del total de pólizas del Grupo Mutua Madrileña que, por otro lado, ha experimentado un importante crecimiento en el número de asegurados y clientes en 2024 (el ratio coincide con el de 2023 que también fue de 0,087%), como se ha dicho.

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 (*)

● 2023 ● 2024 | ● Total 2023: 3.822 ● Total 2024: 4.364

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
301	313	357	242	320	346	322	270	285	366	365	335
431	483	449	462	367	321	316	259	305	382	335	254



(*) 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 2024 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (87 expedientes en total).

Por otra parte, en 2024 se han resuelto 4.272 expedientes, de los que 3.884 han sido iniciados en 2024 y 390 en años anteriores. De ellos, 869 (20,34%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, en 3.403 casos (79,66%) la resolución fue desfavorable al reclamante. Existen otros 482 expedientes iniciados en 2024 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2024 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.yF.P, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o subíndice.

Este Departamento ha venido trasladando a las áreas de la Compañía a lo largo del año 2024 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.

Como en años anteriores, conviene destacar que en los negocios de Autos y Hogar se ha hecho especial seguimiento de la correcta alineación las Condiciones Generales y Particulares de los contratos a las exigencias y criterios trasladados por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros en los informes finales trasladados, en la Memoria de dicho Servicio, así como los criterios y las recomendaciones publicadas. Asimismo, se está efectuando una revisión y actualización de las Condiciones Generales y Particulares de los productos que se comercializan actualmente en el ramo de Vida, en aras de una mejora de la claridad y transparencia del clausulado de los contratos. El Supervisor ha puesto el foco en la acreditación de la entrega de la documentación precontractual, especialmente en los casos de comercialización a distancia, en cuanto la carga de la prueba en el cumplimiento de las obligaciones de información del consumidor corresponde a la Aseguradora. Igualmente, se ha venido reforzando con las áreas el cumplimiento de las exclusiones y cláusulas limitativas de los contratos conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la ley de Contrato de Seguro, de manera que aparezcan destacadas en las Condiciones Generales y transcritas en las Condiciones Particulares para poder entender que se han sido específicamente suscritas.

En los negocios del Ramo de Autos y Hogar se han efectuado recomendaciones para el ofrecimiento proactivo de la garantía de Defensa Jurídica – Reclamación de Daños en Autos y Protección Jurídica en Hogar, tanto en lo que se refiere a la reclamación extrajudicial, a la declaración de inviabilidad, respecto de los límites de cobertura y el pago de los honorarios conforme a los criterios del Supervisor. Respecto a dichas garantías también se han reforzado los requisitos exigibles de información y sus efectos en aquellos supuestos en los que se produce el denominado conflicto de intereses, es decir, cuando el causante y el perjudicado están asegurados en la misma entidad.

Asimismo, y a modo de ejemplo, en ambos Negocios conviene destacar que se ha recogido en las Condiciones Generales de los contratos la exigencia de aportar la factura para proceder al pago del IVA de las cantidades determinadas y acordadas en aquellos supuestos en que procede indemnizar en cumplimiento de las prestaciones exigidas.

En lo que se refiere a la redacción de los informes periciales, si bien se ha avanzado favorablemente para que los mismos contengan toda la información relativa a la peritación y la tasación, necesaria especialmente cuando constituyan la base del rechazo total o parcial del siniestro. En línea con lo anterior se ha seguido trabajando en reforzar los procesos para el cumplimiento con la máxima exigencia de la reparación/liquidación de los siniestros en los plazos legales establecidos y, en todo caso, con la máxima agilidad, evitando cualquier demora innecesaria, así como con la máxima exigencia de transparencia de todas las comunicaciones que se mantienen con los Mutualistas, Asegurados y Clientes e informaciones facilitadas a estos.

También en el negocio de Autos se ha seguido realizando un especial seguimiento del efectivo cumplimiento por las áreas de tramitación del régimen de Oferta y Respuesta Motivada, tanto en lo que se refiere a la motivación adecuada, como a las exigencias formales requeridas.

De la misma forma se ha venido insistiendo, en aquellas áreas cuyas prestaciones se vienen realizando a través de empresas colaboradoras, especialmente en el área de Gestión de Siniestros del Ramo de Hogar y en la prestación de la cobertura de Asistencia en Autos, en el deber de diligencia para que desde las mismas se verifiquen las actuaciones efectuadas a fin de comprobar el cumplimiento efectivo de la prestación conforme al contrato suscrito y todo ello, en el menor tiempo 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 el Grupo Mutua Madrileña.

Distinguiendo entre las distintas empresas del Grupo Mutua Madrileña, los expedientes de reclamación iniciados y los resueltos durante 2024, se han presentado de la siguiente forma:

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

No se ha recibido ningún expediente de esta Entidad en el año 2024.

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

No se ha recibido ningún expediente de esta Entidad en el año 2024.

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

Se han iniciado seis expedientes en el año 2024, de los que se han resuelto todos ellos durante el año. Asimismo, se han resuelto otro expediente que se había iniciado en 2023. En cuanto a las resoluciones, tres fueron favorables (parcial o totalmente) al reclamante (42,86%) y en las cuatro restantes (57,14%) 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 4.334 expedientes y se han resuelto 4.241 (3.854 correspondientes al 2024 y 387 a años anteriores). De los 4.241 resueltos, 853 fueron favorables (parcial o totalmente) al reclamante (20,11%) y 3.388 (79,89%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, quedan 480 pendientes de resolución por distintas situaciones (*).

e) AutoClub Mutua Madrileña, S.L.

Se han iniciado veintidós expedientes y se han resuelto veintiuno (veinte correspondientes al 2024 y uno al 2023). De los veintiuno expedientes resueltos, diez fueron favorables (parcial o totalmente) al reclamante (47,62%) y once (52,38%) se resolvieron a favor de AutoClub Mutua Madrileña, S.L. Asimismo, quedan dos pendientes de resolución por distintas situaciones (*). Veinte de los expedientes (91%) han sido recibidos a través de Organismos de Consumo y Organizaciones de Consumidores.

f) Mutuamad Sharing S.L.

Se han iniciado dos expedientes y se han resuelto tres (dos correspondientes al 2024 y uno al 2023). Los tres expedientes resueltos resultaron favorables (parcial o totalmente) al reclamante. Todos los expedientes han sido recibidos a través de Organismos de Consumo y Organizaciones de Consumidores.

Expedientes por sociedad y resultado

SOCIEDAD	EXPEDIENTES INICIADOS EN 2024	EXPEDIENTES RESUELTOS EN 2024			PENDIENTES DE RESOLUCIÓN Y OTROS (*)
		FAVORABLE AL RECLAMANTE (TOTAL O PARCIAL)	DESFAVORABLE AL RECLAMANTE	TOTAL	
Mutuactivos Inversiones, A.V. S.A.U.	6	3	4	7	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.	4.334	853	3.388	4.241	480
AutoClub Mutua Madrileña, S.L.	22	10	11	21	2
Mutuamad Sharing S.L.	2	3	0	3	0

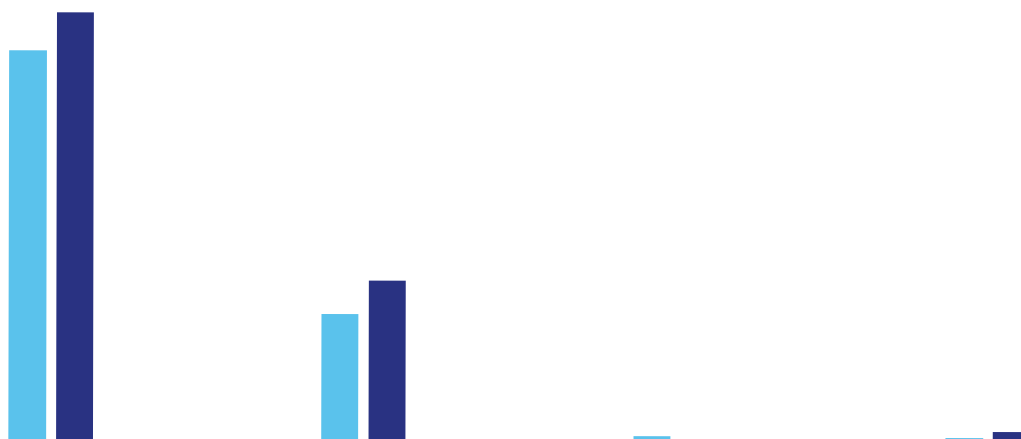
(*) Se incluyen los expedientes iniciados en 2024 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2024 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes 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 subjudice.

A continuación, se muestran algunas características de los expedientes entrantes durante el 2024 en el Departamento:

Tipo de reclamante (*) (expedientes iniciados)

● 2023 ● 2024 | ● Total 2023: 3.822 ● Total 2024: 4.364

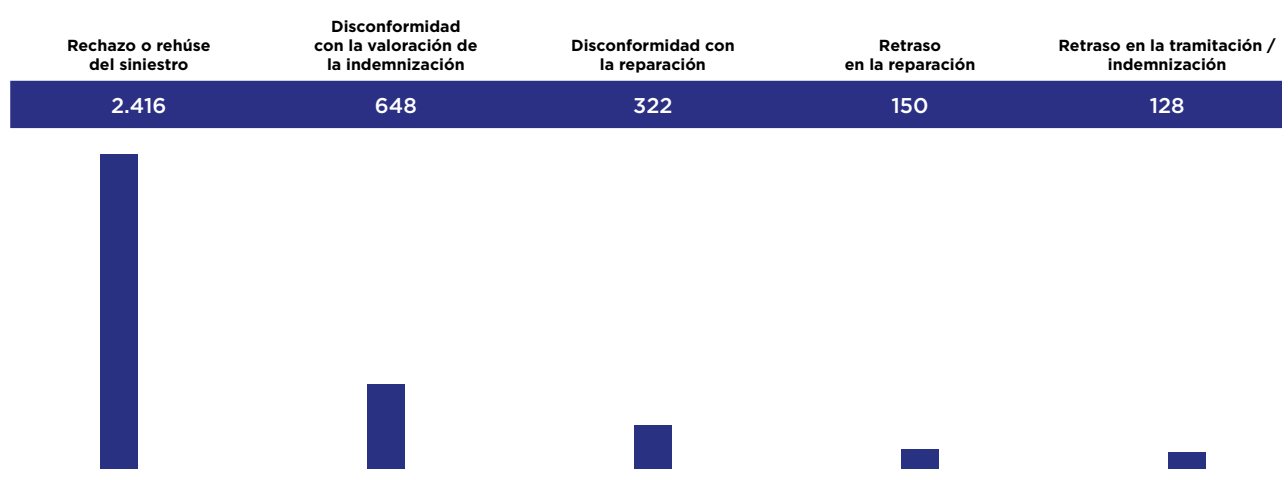
Mutualista/Asegurado	Mutualista/Asegurado perjudicado	Perjudicado	Otros
2.826	924	42	30
3.104	1.167	20	73



(*) 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 2024 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (87 expedientes en total).

A continuación, resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que han supuesto en 2024 el 83,96% 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 2024 (expedientes iniciados)



Asimismo, en lo que respecta a los expedientes resueltos en 2024, también coincide que una gran parte de ellos correspondían a estas tipologías (84,01%). En este sentido, su resultado fue el siguiente:

Resultados de los tipos de quejas y reclamaciones más frecuentes resueltos en 2024

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	312	2.043	2.355
Disconformidad con la valoración de la indemnización	122	496	618
Disconformidad con la reparación	75	254	329
Retraso en la reparación	75	90	165
Retraso en la tramitación / indemnización	50	72	122

(*) No se incluyen los expedientes iniciados en 2024 cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2024 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 2024 no se ha recibido ninguna reclamación a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, si bien se ha notificado un requerimiento de información relativo a Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.

2. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

En el último año se han recibido 620 comunicaciones a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, correspondientes a 609 expedientes.

De estas 621 comunicaciones entrantes, 512 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento. Los 109 restantes, están relacionadas con resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno. De ellas, 98 se han referido a expedientes iniciados por la D.G.S. y F.P. con anterioridad a 2024, y 11 a expedientes iniciados por el Supervisor en 2024.

DESGLOSE:

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

En el último año, se han iniciado 512 expedientes, de los que se han resuelto 11 en 2024. Se han producido otras 97 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2024, 78 (72,22%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 30 restantes (2 totalmente y 28 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 Inversiones, A.V., S.A.U.

En 2024, no se ha iniciado ningún expediente, si bien se ha resuelto un expediente que se inició en el año 2022, dando la razón de forma parcial al reclamante debido a un tema formal.

Es importante resaltar que las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en 2024 sólo han supuesto el 11,71% del total de los 4.364 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

3. OMIC Y ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

En 757 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 17,35% del total de expedientes iniciados. En 348 (45,97%) de esos expedientes, se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Asimismo, en 463 (61,08%) de los casos, el expediente había sido remitido por una Oficina de Consumo, mientras que, en el resto, su origen provenía de alguna Organización de Consumidores.

Asimismo, se han resuelto 800 expedientes provenientes de Organismos de Consumo y Organizaciones de Consumidores, de los que 733 han sido iniciados en 2024 y 67 en años anteriores. En 265 casos (33,12%) 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	%
●					3.091	70,83
		●			647	14,83
			●		320	7,33
●			●		126	2,89
●	●				57	1,31
		●	●		49	1,12
●		●			48	1,10
	●	●			7	0,16
	●		●		6	0,14
●	●		●		6	0,14
●		●	●		5	0,11
				●	1	0,02
●	●	●			1	0,02
					4.364	

C. CONCLUSIONES

1. En 2024 se han recibido 4.364 expedientes, lo que supone tan solo un 0,087% de las cerca de cinco millones de pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
2. Asimismo, durante el año se han resuelto 4.272 expedientes, de los que 3.884 han sido iniciados en 2024 y 390 en años anteriores. De ellos, 869 (20,34%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante y, en 3.403 casos (79,66%) la resolución fue desfavorable al reclamante. Existen otros 482 expedientes iniciados en 2024 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2024 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.yF.P, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o subiudice.
3. Durante 2024, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se ha pronunciado sobre 109 expedientes (11 se han iniciado en 2024 y el resto proviene de expedientes tramitados en años anteriores). De estas resoluciones, 78 se han alineado en su totalidad con los criterios alegados por las Entidades correspondientes al Grupo Mutua Madrileña Automovilista, 29 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 512 nuevos expedientes, que suponen un número reducido en relación con el número de pólizas activas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (0,01025% sobre las cerca de cinco millones de pólizas).

Madrid, a 23 de enero de 2025

Rosa Canorea

Titular del Departamento