

ANEXO A LA CONVOCATORIA DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE MUTUALISTAS, CONVOCADA PARA EL DIA 12 DE MARZO DE 2018

Punto Quinto del Orden del Día de la Convocatoria

Punto 5 Memoria del Defensor del Cliente

Madrid, 9 de Febrero de 2018
Fdo: Francisco Hernando Díaz-Ambrona
Secretario del Consejo de Administración

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.

MEMORIA INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 2017:

Sr. Presidente, Vicepresidente, Vocales de la Mesa, mutualistas, señoras y señores, amigos todos:

I. En estas mismas fechas hace un año rendí mi primera Memoria anual en calidad de Defensor del Cliente. Una vez más, cumpliendo con la obligación que tiene el cargo con el que me ha honrado la Institución a la que me dirijo, me complace comparecer ante ustedes para hacerlo, en esta ocasión, referida al ejercicio del año 2017.

II. Entonces me permití hacer una referencia histórica a la importancia de la figura del Defensor del Cliente que ha sido traspuesta al mundo mercantil en defensa, en este caso, de los clientes, no en tanto que ciudadanos que es el origen de la figura sino como en consumidores de servicios y que tan buen resultado está dando en nuestras sociedades occidentales.

Es verdad que el titular de la Institución, es decir el Defensor, realiza una labor muy importante pero sería impensable poderlo hacer en solitario. Por ello, en primer lugar, deseo agradecer una vez más la inestimable labor del Servicio de Atención al Cliente de Mutua Pelayo y a la Secretaria del Consejo de quien depende, así como a los profesionales del derecho que lo componen. La elaboración de los dosieres que llegan a manos del Defensor resultan imprescindibles para emitir su dictamen en tiempo y forma pues los datos que recogen, la solicitud de los informes periciales que son precisos en cada caso y la celeridad con la que actúan hacen posible que hoy comparezca ante ustedes para ofrecerles los datos de esta Memoria y las estadísticas que se adjuntan.

III. Este año el número de expedientes tramitados tal y como se demuestra en el primero de los cuadros que se adjuntan ha ascendido a 560, es decir, ha aumentado en casi 100 expedientes con respecto al año pasado, de 2016, que había mantenido prácticamente el mismo número de expedientes que en el año anterior, de 2015. Fenómeno al que, más adelante, me referiré.

Como viene siendo obligado conforme a lo que establece la normativa destinada a preservar la intimidad de los ciudadanos, la información de todos los cuadros estadísticos que acompañan a esta Memoria no contiene ningún dato de identificación personal de los reclamantes, y solo una referencia numérica es la que da noticia de los casos y problemas suscitados. Se especifican cronológicamente por orden de interposición de la reclamación desde el primero al último expediente. Vienen descritos por meses, para ver más detalladamente la evolución que a lo largo del año ha tenido la presentación de las quejas y así lo pueden comprobar ustedes en el segundo cuadro dónde se especifica el porcentaje mensual.

En el tercer cuadro reflejamos el sentido de la Resolución adoptada por el Defensor en el que puede observarse que se ha resuelto en 165 ocasiones a favor del reclamante (29,46%) y en 395 ocasiones a favor de Mutua Pelayo (70,54%).

En el cuadro cuarto hemos mantenido la distribución por ramas de aseguramiento añadiendo a ellas, este año, la de Comercio. Observarán que el ramo del automóvil sigue siendo el objeto principal de las reclamaciones que en este año han sido 366 y han representado un 65,36% de las mismas, sensiblemente inferior al 74,21% que representó el año anterior, aunque el número de expedientes haya aumentado

ligeramente. En el ramo de hogar el número de expedientes ha aumentado a 187, lo que representa un 33,39% frente al 25,79% del año pasado.

Al propio tiempo se han añadido a este cuadro cinco nuevos ítems en los ramos de Automóvil y Hogar, que afectan a aquellos que han sido declarados improcedentes ya sea por su carácter prematuro; por haber sido atendida su petición por el SAI; o por estar pendiente la oferta motivada de la Compañía contraria en virtud de lo dispuesto en el Art. 7 del Real Decreto 8/2004 Texto refundido de la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor. En total el número de asuntos de carácter improcedente entre aquellos que afectan al ramo del automóvil como al ramo del hogar han ascendido, pues, a un total de 14. Únicamente 11 expedientes hacen referencia a accidentes por lesiones, lo que representa un 1,96% de los expedientes. En el ítem de asistencia que se refiere a asuntos exclusivamente de prestación del servicio de grúa y coche de sustitución son 3 expedientes, que representan el 0,54%.

En cuanto a aquellos referidos al Artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro, es decir al resultado contradictorio de las evaluaciones periciales en automóvil han experimentado un descenso en número de expedientes que han pasado a representar el 5,36% de los mismos, frente al 6,77% del año pasado. Contrariamente este mismo ítem, pero en hogar, ha aumentado del 4,86% y 23 expedientes frente a 37 expedientes que representan el 6,61% en este año.

El cuadro quinto corresponde a la distribución de las reclamaciones en las distintas Comunidades Autónomas y sus Provincias. Sigue siendo Madrid la Comunidad que mayor número de expedientes acumula que ha pasado de 112 a 130 en este año, aunque el nivel porcentual sigue siendo el mismo. Catalunya está en segundo lugar con 81 expedientes lo que representa un ligero aumento que porcentualmente es algo superior a un punto. En cambio, Andalucía que representaba un 23,26% el año pasado con 110 expedientes ha pasado a tener 77 lo que representa, este año, un 13,75%. Sigue en cuarto lugar, una vez más, Castilla y León que ha pasado de 38 a 55 expedientes con un porcentaje del 9,82%. Valencia, en su caso, ha pasado de 26 a 47 expedientes, un 8,39%; y Galicia ha pasado de 24 a 43 expedientes, es decir un 7,68%.

En los cuadros seis y siete se observa la distribución de las dos provincias de mayor densidad y expedientes, destacando la diferencia que existe entre la capital y su provincia. Tanto en Madrid como en Barcelona ha crecido porcentualmente el número de expedientes en la provincia con respecto a la capital. En Madrid capital representa ahora un 36,92% y su provincia un 63,08%, frente al 40,18% y 59,82% del año anterior. En Barcelona la capital representa un 20% frente al 22,22% del año pasado; y su provincia un 80% frente al 77,78% del año anterior.

El cuadro octavo que se incluyó por primera vez el año pasado distinguía entre personas físicas y jurídicas y concretamente las primeras entre hombres y mujeres. El porcentaje sigue siendo el mismo con un ligero descenso de casi un punto en cuanto al número de mujeres reclamantes y las personas jurídicas han experimentado un sensible aumento al pasar de 2 a 9, lo que en su conjunto continúa representando un pequeño porcentaje, pero ya del 1,61%.

En el cuadro número nueve, se indica el tiempo transcurrido en días hasta la resolución de las reclamaciones desde que las mismas son entregadas con toda su documentación al Defensor. La media que arroja es de 4,54 días por expediente; cifra también ligeramente superior a la del año pasado que fue de 3,86 días.

Por último, en el cuadro número diez se reseña el número de las resoluciones reabiertas en la Dirección General de Seguros cuyo acceso siempre se ofrece al

Asegurado por si quiere hacer uso del mismo en caso de disconformidad. En esta ocasión, de 9 expedientes que se reabrieron el año anterior han pasado a ser 10.

IV. El año pasado, como tenia por costumbre el titular de esta Institución, me permití hacer una recomendación respecto a la conveniencia de explicar con claridad a los asegurados que contratan con Mutua Pelayo los derechos que cubren las pólizas que se suscriben y los detalles relativos a las condiciones de renovación de éstas, fundamentalmente respecto al carácter indivisible de la prima pues entendía que ello podía redundar en un descenso, aunque muy moderado, de las reclamaciones que se habían presentado. Pues bien, la recomendación ha tenido sus efectos y a pesar de que cuantitativamente han aumentado en su conjunto las reclamaciones, en este concreto caso, sin duda, han descendido.

En último lugar quiero poner de manifiesto el buen hacer de Mutua Pelayo en su gestión y en la atención para con sus asegurados, puesto que 1.423.159 pólizas vigentes en el año 2017 este Defensor ha recibido exclusivamente 560, lo que representa un 0,039% de su total. Cifra idéntica a la del año pasado puesto que el número de pólizas suscritas con la Mutua ha aumentado considerablemente.

Este es, pues, el Informe-Memoria que someto a su consideración y que, naturalmente, queda abierto a cualquier indicación o sugerencia que pueda en su día, mejorarlo en bien y utilidad de todos.

Muchas gracias,
Eugenio Gay Montalvo.