

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Conforme a lo establecido en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, el Servicio de Atención al Cliente de Mutuality de Levante presento el Informe Anual del ejercicio 2008 al Consejo de Administración en fecha 4/02/2008 dentro del plazo establecido legalmente, conforme a lo siguiente:

Durante el año 2008 se han recibido un total de 21 Quejas y Reclamaciones.

De estas 21 quejas y reclamaciones, 8 son quejas y 13 reclamaciones, de las cuales 5 se han formulado a través de las Oficinas del consumidor (OMIC) y las restantes se han presentado directamente en nuestras oficinas de Mutuality.

Conforme el reglamento de funcionamiento del servicio de atención al cliente las 21 han sido admitidas a trámite y resueltas, dado que reunían los requisitos dispuestos en la referida orden.

La resolución se ha realizado conforme la legislación vigente en el plazo de 2 meses, habiendo el asegurado, en tres de ellas, instado por formular la reclamación ante el Comisionado de la defensa del Asegurado y Participe en Planes de Pensiones.

Del total de las 21 quejas y reclamaciones, en 13 casos se ha modificado la actuación inicial de la Mutuality y sus servicios, resolviendo a favor del mutualista, 6 reclamaciones se han resuelto de forma parcialmente favorable para el mutualista y en las otras 2 se ha ratificado en su decisión inicial siendo desfavorable la decisión para el reclamante.

Los motivos y cuestiones planteadas han sido sobre los siguientes asuntos:

- Desacuerdo con la valoración de la Indemnización (6)
- Sobre el Servicio de Letrados (1)
- Sobre el Servicio de Peritos (3)
- Sobre el Servicio de Asistencia en Viaje (5)
- Sobre rehúse por no cobertura en póliza (2)
- Sobre solicitud de extorno de prima (3)
- Sobre petición de servicios a través del SAC (1)

El importe final abonado asciende a 9.660,-- euros.

Los criterios utilizados en las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente se han ajustado a la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En concreto, a lo establecido en:

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los Departamentos o Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de la Entidades Financieras.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Condiciones aplicables a la póliza de seguro.
- Condiciones de la garantía de asistencia en viaje
- Código Civil
- Criterios de la DGS

Desde el departamento de Calidad y como análisis de las quejas y reclamaciones presentadas y objetivo del Área al que esta adscrito, en el ejercicio 2008 se ha complementado el seguimiento de servicios con evaluaciones de proveedores, mediante herramientas de nuestro sistema de calidad como el Mystery Shopper - “compra simulada” obteniendo unas medidas de control, que van a ser incorporadas en nuestro sistema de mejora continua: cuyo control consiste en el establecimiento del mismo, su seguimiento y análisis de los resultados obtenidos.

Asimismo se han tomado las medidas oportunas y se han establecido los correspondientes controles que deben permitir, no solo la reducción, sino la desaparición de futuras quejas o reclamaciones del tipo analizado.