

INFORME ANUAL

Servicio Atención al Cliente Mutualidad de Levante (SAC)

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMACIONES AÑO 2007

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 Mutualidad de Levante presenta el Informe Anual del ejercicio 2007 al Consejo de Administración en fecha 26/02/2008 dentro del plazo establecido legalmente, conforme a lo siguiente:

Durante el año 2007 se han recibido un total de 10 Quejas y Reclamaciones.

De estas 10 quejas y reclamaciones, 2 son quejas y 8 reclamaciones, 8 de las cuales se han presentado directamente en nuestras oficinas de Mutualidad y 2 han sido formuladas a través de las Oficinas del consumidor (OMIC) de Gandia, y la oficina del consumidor de Sagunto.

Conforme el reglamento de funcionamiento del servicio de atención al cliente las 10 han sido admitidas a trámite y resueltas, dado que reunían los requisitos dispuestos en la referida orden.

La resolución se ha realizado conforme nuestro ratio del "Sistema de Gestión por Objetivos", en el plazo de un mes, plazo este inferior a los dos meses establecidos por la legislación vigente.

Del total de las 10 quejas y reclamaciones, en 6 casos se ha modificado la actuación inicial de la Mutualidad resolviendo a favor del mutualista, en 2 reclamaciones se ha resuelto parcialmente favorable para el mutualista y en las otras 2 se ha ratificado de su decisión inicial siendo desfavorable la decisión para el reclamante.

Motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones tramitadas:

Nº de Registro: 143, 144, 145, 146 ,147,148, 149, 150, 151 y 152.

143.- Desacuerdo con la valoración de la indemnización, garantía afectada daños por agua.

144.- Ampliación de la indemnización conforme a las facturas presentadas en la reclamación ante el SAC, previa petición de las mismas, siniestro póliza autos.

145.- Presentada a través de la oficina del consumidor de Sagunto, en la que se plantea el desacuerdo con la valoración de la indemnización siniestro hogar aceptándose parcialmente el valor indemnizatorio reclamado.

146.- Reclamación del servicio de asistencia en viaje, a través de un mediador.

147.- Queja del Servicio de asistencia en viaje, por la espera excesiva del servicio de la grúa así como la falta de información de todas las opciones que cubren las garantías, con la consiguiente indemnización por los daños ocasionados.

148.- Desacuerdo con la valoración de la indemnización. Se desestima la petición conforme al dictamen pericial, ratificándose la Mutualidad en su decisión inicial.

149.- Error en datos de la póliza, solicitando corrección póliza y pago la multa ocasionada por el error.

150.-Garantía afectada en la reclamación, daños por agua, solicitándose ampliación del daño.

151.- Queja, siendo el motivo de la misma el error de datos asegurado, procediendo Mutuality a la cancelación de los mismos.

152.- Se solicita aclaración de rehusé de siniestro, en cuya decisión inicial se ratifica la Mutuality.

Cuantías e importes afectados en las quejas y reclamaciones tramitadas a 31/12/2007.

El importe final abonado, una vez tramitadas las reclamaciones referidas en el anterior apartado, asciende a 5.681,76 euros

Criterios generales contenidos en las decisiones adoptadas.

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

Detalle de las recomendaciones o sugerencias realizadas.

- Desde el departamento de calidad y como análisis de las quejas y reclamaciones presentadas en el ejercicio 2007, se ha establecido como objetivo del ejercicio 2008 la evaluación de procesos de proveedores, con el fin de establecer controles.
- Respecto al servicio de asistencia en carretera se han adoptado las siguientes medidas:
 - o Establecer una vía de comunicación directa entre los Comerciales de la Mutuality y el responsable de Asistencia en carretera.
 - o Establecimiento de nuevo proceso de control de llamadas a la asistencia de las grúas.
 - o Revisión el proceso del ofrecimiento al mutualista de todas las opciones que ofrece la garantía.
 - o Se esta estudiando por el área de administración el proceso de pago anticipado al mutualista por Mutuality de Levante de los servicios prestados.

Alcoy a 20 de febrero de 2008
Doña. Elena Turrión Gozalbez
S.A.C