

## Análisis de la actividad del Defensor del Asegurado de Unión Madrileña año 2018

Se ha elaborado un resumen correspondiente al año 2018 de las quejas y reclamaciones presentadas a Unión Madrileña por parte de sus asegurados y atendidas por Profesionales de la Medicina y del Derecho, en adelante PROMEDE, en relación al servicio del defensor del asegurado que presta a Unión Madrileña de Seguros, S.A.

La gestión de PROMEDE se ha basado en el tratamiento personalizado de las reclamaciones llevando a cabo un análisis técnico, objetivo y riguroso de las mismas, así como la experiencia en cuestiones relacionadas con la resolución de las reclamaciones relativas a los derechos e intereses de los clientes.

La Unión Madrileña, atendiendo a la rigurosidad que exige el artículo 5.1 de la Orden ECO/734/2004, del 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, ha depositado su confianza en Promede llevando a cabo la externalización del servicio del defensor del asegurado.

### **Reclamaciones Defensor Asegurado**

Expediente	Tipo	Causas	Resolución reclamación
DA-00001/18	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00002/18	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	ESTIMATORIA PARCIAL
DA-00003/18	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00004/18	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00005/18	Defensor Asegurado	AUTORIZACIÓN POR INTERVENCIÓN	ESTIMATORIA
DA-00006/18	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00007/18	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00008/18	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	ESTIMATORIA
DA-00009/18	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00010/18	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	DESESTIMATORIA
DA-00011/18	Defensor Asegurado	PERIODOS DE CARENCIA	DESESTIMATORIA
DA-00012/18	Defensor Asegurado	PERIODOS DE CARENCIA	DESESTIMATORIA

**Tabla 1 Promede DA Reclamaciones 2018**

A continuación se traslada gráficamente dicho resultado:



Gráfico 1 Promede Global 2018

### Causas de las reclamaciones

En cuanto al resultado de las causas de reclamación más comunes son las que arroja el gráfico que se acompaña a continuación:

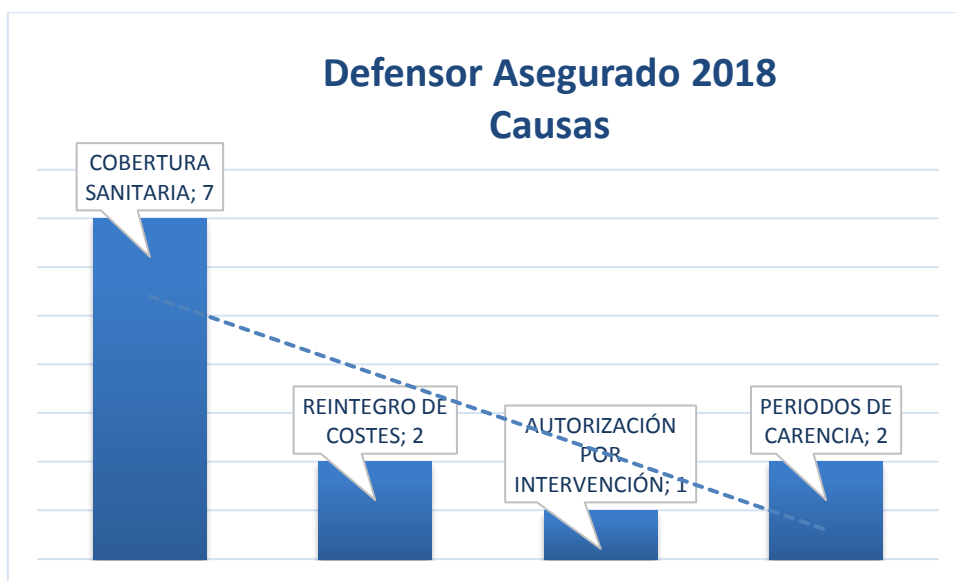


Gráfico 2 Promede Causas DA 2018

### Conclusiones de las reclamaciones

Por último, en relación a las resoluciones de dichas reclamaciones, los datos son los siguientes:



Gráfico 3 Promede Resolución DA 2018

Unión Madrileña de Seguros, S.A

Profesionales de la Medicina y el Derecho, S.A