

Análisis de la actividad del Defensor del Asegurado de Unión Madrileña año 2019

Se ha elaborado un resumen correspondiente al año 2019 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	Modalidad	Causas	Resolución
DA-00003/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	ESTIMATORIA
DA-00005/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00006/19	Defensor Asegurado	Reclamación	BAJA PÓLIZA	DESESTIMATORIA
DA-00007/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COPAGOS	DESESTIMATORIA
DA-00008/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COPAGOS	DESESTIMATORIA
DA-00009/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00011/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	ESTIMATORIA
DA-00012/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00013/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00014/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	ESTIMATORIA
DA-00015/19	Defensor Asegurado	Reclamación	INCREMENTO PRIMA	DESESTIMATORIA
DA-00016/19	Defensor Asegurado	Reclamación	COBERTURA SANITARIA	ESTIMATORIA

Tabla 1 Promede DA Reclamaciones 2019

Quejas Defensor Asegurado

Expediente	Tipo	Modalidad	Causas	Resolución
DA-00001/19	Defensor Asegurado	Queja	BAJA PÓLIZA	ESTIMATORIA
DA-00002/19	Defensor Asegurado	Queja	REINTEGRO DE COSTES	ESTIMATORIA
DA-00004/19	Defensor Asegurado	Queja	TITULARIDAD PÓLIZA	ESTIMATORIA
DA-00010/19	Defensor Asegurado	Queja	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA

Tabla 2 Promede DA Quejas 2019

Global Defensor Asegurado año 2019

A continuación, se traslada gráficamente el número de quejas y reclamaciones llevadas a efecto:

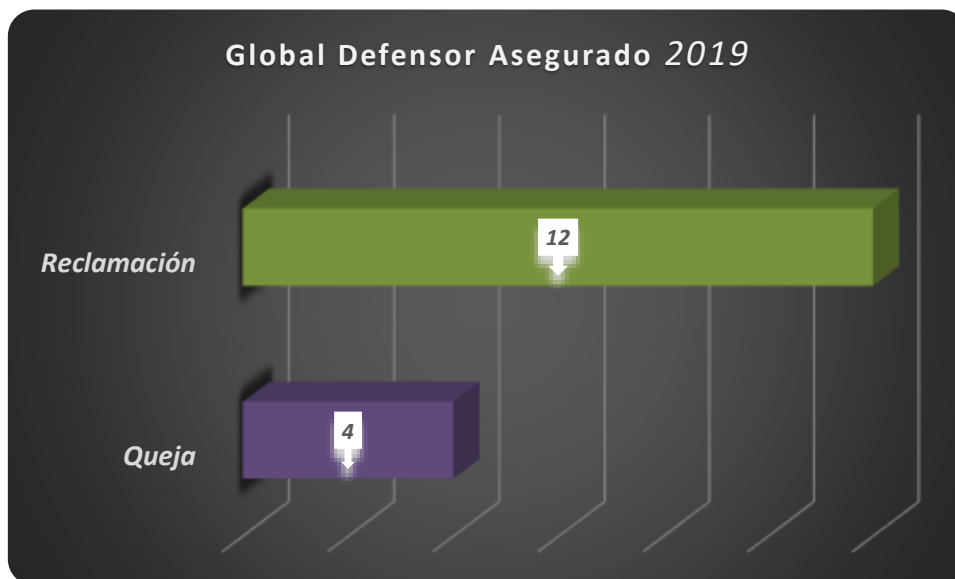


Gráfico 1 Promede Global 2019

Causas de las quejas y reclamaciones

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

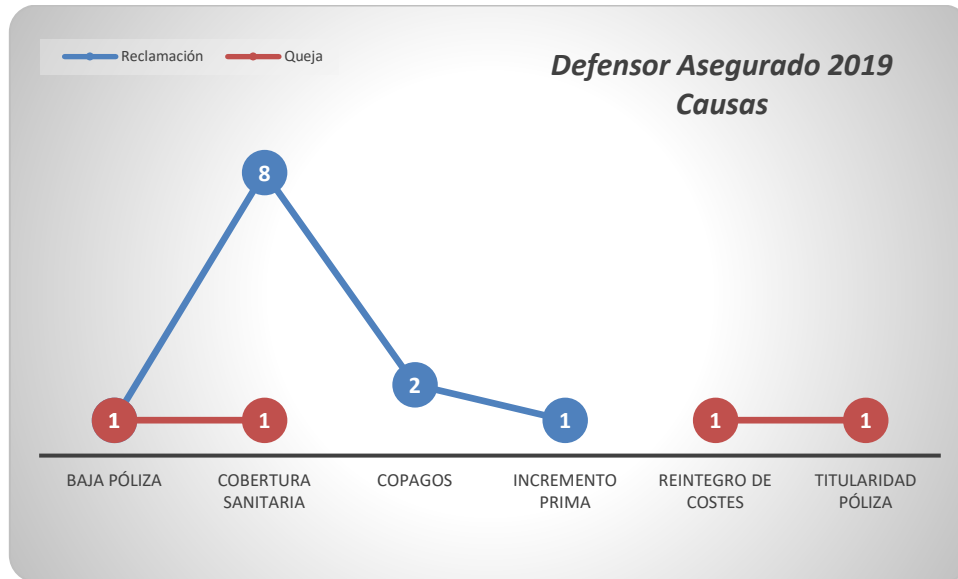


Gráfico 2 Promede Causas DA 2019

Conclusiones de las quejas y reclamaciones

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

Conclusión	QUEJA		RECLAMACIÓN		DA 2019	
	Resolución	%	Resolución	%	Total	%
DESESTIMATORIA	1	6,25%	8	50,00%	9	56,25%
ESTIMATORIA	3	18,75%	4	25,00%	7	43,75%
Total general	4	25,00%	12	75,00%	16	100,00%

Tabla 3 Promede Resolución DA 2019