

**INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE,  
RAMÓN TAMAMES GÓMEZ,  
A LA ASAMBLEA DE  
PELAYO MUTUA DE SEGUROS,  
SOBRE EL EJERCICIO DEL AÑO 2008**

**Madrid, jueves 12 de marzo de 2009**

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

El 2008 ha sido el decimocuarto año completo de mi trabajo como *Defensor del Cliente* de MUTUA PELAYO DE SEGUROS, y a lo largo de ese ejercicio, como en los anteriores, mi propósito esencial fue dar solución a los casos planteados, conforme a la más estricta observancia de la ley, el cumplimiento de las condiciones contractuales recíprocas, y aplicando criterios de equidad.

Entrando ya en nuestro informe, como en años anteriores, el *modus operandi* seguido por el *Defensor del Cliente* durante 2008 ha permitido resolver, creo que con la obligada diligencia, los expedientes promovidos de forma directa por los asegurados o, en ocasiones, por sus representantes legales; así como los incoados a través de entidades colectivas de defensa de consumidores y usuarios. Por otra parte, se atendieron las reclamaciones de *parte contraria*, conforme al derecho que se les garantiza en la vigente regulación de la figura del *Defensor* por PELAYO.

Muchos de los casos tramitados requirieron de revisiones y otros trámites de verificación, incluyendo el peritaje complementario tras las indagaciones iniciales. Para al final, llegar a la resolución de los casos. Y como siempre, y no haría falta decirlo, con plena independencia y libertad a efectos de dirimir los

desacuerdos puntuales entre mutualistas y PELAYO.

En 2008 llegaron al *Defensor del Cliente* 352 expedientes, 45 más que en 2007, con un aumento, por tanto, del 11,4 por 100; que cabe explicar por el aumento del número de pólizas contratadas por la MUTUA. Debiendo destacarse asimismo el buen funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de PELAYO que en 2008 resolvió directamente 1.960 casos.

Seguidamente analizaremos esos 352 casos. Para lo cual, y tal como establece la normativa en vigor para preservar la intimidad de los ciudadanos, en la información cuantitativa que se presenta a la Asamblea, a lo largo de los cinco cuadros en otros tantos anexos, se omiten los datos de identificación personal de los titulares reclamantes. Lo que se ofrece, pues, para cada caso es una referencia numérica, por el orden de su recepción por el Defensor. Además, para cada ítem, se especifican los detalles geográficos, de ramo de actividad aseguradora, las fechas de entrada de la reclamación y de resolución del caso, y el sentido de las decisiones adoptadas (a favor del reclamante, R; o justificando a la MUTUA, M).

Sobre la base de la información contenida en el cuadro 1, se han hecho los oportunos desgloses estadísticos, ratios, etc. en los cuatro cuadros siguientes. Así, puede comprobarse, por el cuadro 2, que en la sucesión de entradas mensuales, de las 352 reclamaciones que fueron objeto de estudio y solución a lo largo del 2008, cabe apreciar un mayor movimiento en los meses de enero, febrero, abril y mayo, en los que se dieron entrada a casi el 50 por 100 de los casos. En cuanto al signo de las resoluciones, y según se detalla en el cuadro 3, de los 352 casos examinados y resueltos directamente por el *Defensor*, 135 (38,35 por 100 de los recibidos) se dictaminaron a favor de los reclamantes; en tanto que los expedientes no favorables a ellos resultaron ser 217 (61,65 por 100 de los recibidos).

Como sucedió también en años precedentes, en 2008, los resultados que se mencionan en la dicotomía *a favor y en contra* –tampoco haría falta decirlo–, no se corresponden con ningún propósito de llegar a una proporción predeterminada. Se trata, simplemente, del resultado final, tras haberse apreciado cada cuestión sin ninguna clase de apriorismo.

En cuanto a las ramas de aseguramiento (cuadro 4), el máximo número de reclamaciones ha sido en la de automóvil (76,42 por 100), obviamente por constituir el sector de mayor actividad de la MUTUA. Y dentro de este sector, lo que se aprecia es un número proporcionalmente menor de reclamaciones relativas a siniestralidad, que está haciéndose posible merced a las medidas que gradualmente han ido tomándose por la DGT, y también por una reducción de la utilización del automóvil a causa de la coyuntura económica. Igualmente, se aprecia un interesante crecimiento de otros ramos, fundamentalmente el de hogar (21,88 por 100).

Debe reseñarse, asimismo, que ha habido reclamaciones relacionadas con determinados detalles de las cláusulas de las pólizas que no fueron correctamente interpretados. Lo cual nos lleva a colegir, tal como venimos comentando año a año, que los asegurados no siempre leen con suficiente atención, y en el debido momento, los documentos que suscriben con PELAYO. Por ello, insistimos, una vez más, en recomendar que los agentes de la MUTUA expliquen de manera cabal los aspectos más minuciosos de los derechos que efectivamente se cubren con las pólizas, incluyendo las condiciones de renovación, la necesidad de presentar los partes declarativos en debida forma, el sistema por el que funcionan las mejoras de primas por baja siniestralidad, el funcionamiento de la asistencia en viaje, etc.

En lo concerniente a zonas geográficas (cuadro 5), el mayor recurso al *Defensor* se dio, como en años anteriores, en la Comunidad de Madrid. Por la importancia del número de pólizas suscritas en ella, y también, seguramente, por el mejor conocimiento en su ámbito de la institución del *Defensor*.

Concretamente, la Comunidad de Madrid supuso el 34,94 por 100 de los casos; seguida de Castilla-León, con un 13,07 por 100, figurando Andalucía como tercer área en orden de importancia con el 12,33 por 100.

La mayoría de las reclamaciones resueltas, tuvieron su origen en la diferencia de puntos de vista en cuanto a sumas a percibir por indemnización.

Como en años anteriores, se dieron casos en que algunos asegurados tomaron iniciativas contraproducentes no admitidas en la contratación; con las consiguientes secuelas de las que PELAYO no puede responsabilizarse.

En el sentido apuntado y en otros, la labor del *Defensor*, me permito manifestarlo a Vds., Sres. Asambleístas, Sr. Presidente y Vocales de la Junta, debe tener siempre una componente educativa. Por la sencilla razón de que si los reclamantes argumentan sobre *sus derechos*, también hay que hacerles ver lo concerniente a *sus obligaciones*, a fin de evitar negligencias o abusos; que no resultan aceptables en una relación que debe estar inspirada siempre por la buena fe y la mutua responsabilidad. De otro modo, los costes del sistema se elevarían muy considerablemente, con la necesidad de repercutirlos en las primas; en claro desfavor de la globalidad de los asegurados, la gran mayoría de ellos prudentes y que se comportan de manera correcta.

No quiero dejar de expresar en este pasaje, la circunstancia de que algunos asegurados, haciendo caso omiso del contrato firmado con la MUTUA, o con otras aseguradoras, intentan que PELAYO se haga cargo de daños no imputables a los accidentes sufridos. Lo cual se traduce en que a veces se emiten partes de siniestros que enmascaran determinadas circunstancias que no les son favorables; al objeto de conseguir indemnizaciones a las que realmente no tienen derecho.

Hechas las anteriores observaciones cualitativas y cuantitativas, quiero agradecer a los Servicios de MUTUA PELAYO la atención y diligencia con que siempre atienden al *Defensor*. Y a los Mutualistas, su utilización continuada de las posibilidades que les ofrece la institución. Y a ambos, quiero expresarles mi gratitud más sincera por el generalizado espíritu de entendimiento, al aceptarse cabalmente, y del mejor grado, las resoluciones emitidas.

Tampoco quiero dejar de mencionar en el capítulo de reconocimientos, a las organizaciones de consumidores como OCU, OMICs, etc., que año a año van confiando también en la figura del *Defensor*, dirigiéndole reclamaciones en nombre de sus representados. Como igualmente debe hacerse mención de la CECU, que en paralelo al *Defensor*, vela por los intereses de los asegurados de la MUTUA.

Muchas gracias por su atención Sr. Presidente, Sr. Vicepresidente y Director General, queridos amigos de la Mesa y de la Asamblea en su conjunto. A todos, mis más cordiales saludos. Y por supuesto, quedo a la disposición de Vds. por si quieren formular alguna observación o pregunta.

Ramón TAMAMES  
Defensor del Cliente

Nombre de archivo: Memoria 2008.doc  
Directorio: C:\Documents and Settings\Empleado\Configuración local\Archivos temporales de Internet\OLK17  
Plantilla: C:\Documents and Settings\Empleado\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot  
Título: INFORME DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO,  
Asunto:  
Autor: BEGOÑA  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 16/02/2009 19:56:00  
Cambio número: 5  
Guardado el: 24/02/2009 13:55:00  
Guardado por: Empleado  
Tiempo de edición: 16 minutos  
Impreso el: 25/02/2009 13:20:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 5  
Número de palabras: 1.304 (aprox.)  
Número de caracteres: 7.175 (aprox.)