

Análisis de la actividad del Defensor del Asegurado de Unión Madrileña

Se ha elaborado un resumen correspondiente al año 2016 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.

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.

Expediente	Tipo	Causas	Resolución reclamación
DA-00001/16	Defensor Asegurado	PERIODOS DE CARENCIA	DESESTIMATORIA
DA-00002/16	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	ESTIMATORIA TOTAL
DA-00003/16	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00004/16	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	DESESTIMATORIA
DA-00005/16	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00006/16	Defensor Asegurado	AUTORIZACIÓN PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	DESESTIMATORIA
DA-00007/16	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	ESTIMATORIA PARCIAL

Tabla 1 Promede DA 2016

El estudio refleja que las causas o motivos más comunes de las reclamaciones son los siguientes:

Causas
REINTEGRO DE COSTES
COBERTURA SANITARIA
AUTORIZACIÓN PRUEBAS DIAGNÓSTICAS
PERIODOS DE CARENCIA

Tabla 2 Promede Causas DA 2016

Defensor Asegurado 2016 Causas

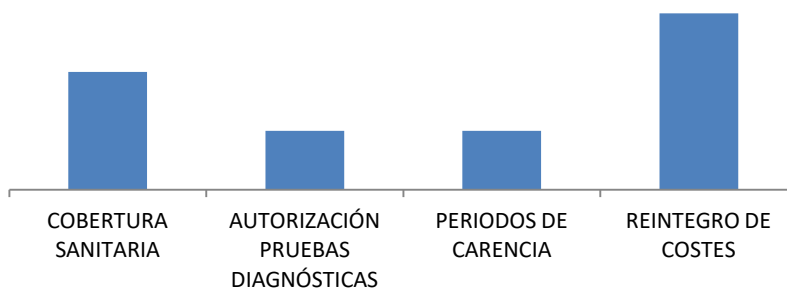


Gráfico 1 Promede Causas DA 2016

Y en cuanto a las resoluciones de dichas reclamaciones, los datos son los siguientes:

<i>Defensor Asegurado 2016</i>	
Resolución	%
DESESTIMATORIA	71,43%
ESTIMATORIA PARCIAL	14,29%
ESTIMATORIA TOTAL	14,29%

Tabla 3 Promede Resolución DA 2016

Defensor Asegurado 2016 Resolución

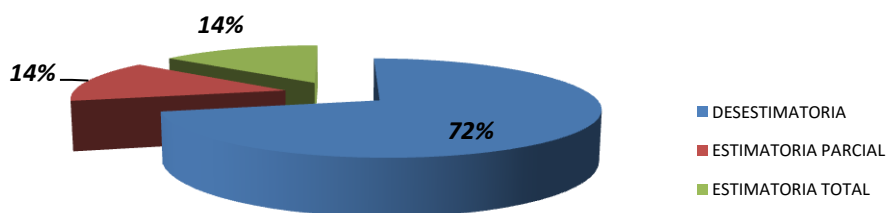


Gráfico 2 Promede Resolución DA 2016

Unión Madrileña de Seguros, S.A

Profesionales de la Medicina y el Derecho, S.A