

Análisis de la actividad del Defensor del Asegurado de Unión Madrileña año 2017

Se ha elaborado un resumen correspondiente al año 2017 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-00001/17	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	ESTIMATORIA TOTAL
DA-00002/17	Defensor Asegurado	INCREMENTO PRIMAS	DESESTIMATORIA
DA-00003/17	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	ESTIMATORIA PARCIAL
DA-00004/17	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	DESESTIMATORIA
DA-00005/17	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	DESESTIMATORIA
DA-00006/17	Defensor Asegurado	PRÓRROGA PÓLIZA	DESESTIMATORIA
DA-00007/17	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	ESTIMATORIA PARCIAL
DA-00008/17	Defensor Asegurado	COBERTURA SANITARIA	DESESTIMATORIA
DA-00009/17	Defensor Asegurado	REINTEGRO DE COSTES	DESESTIMATORIA

Tabla 1 Promede DA Reclamaciones2017

Quejas Defensor Asegurado

Expediente	Tipo	Causas	Conclusión Queja
Queja-00001/17	Queja Defensor Asegurado	ASISTENCIA SANITARIA	DESESTIMATORIA

Tabla 2 Promede DA Quejas 2017

A continuación se traslada gráficamente dicho resultado



Gráfico 1 Promede Global 2017

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:

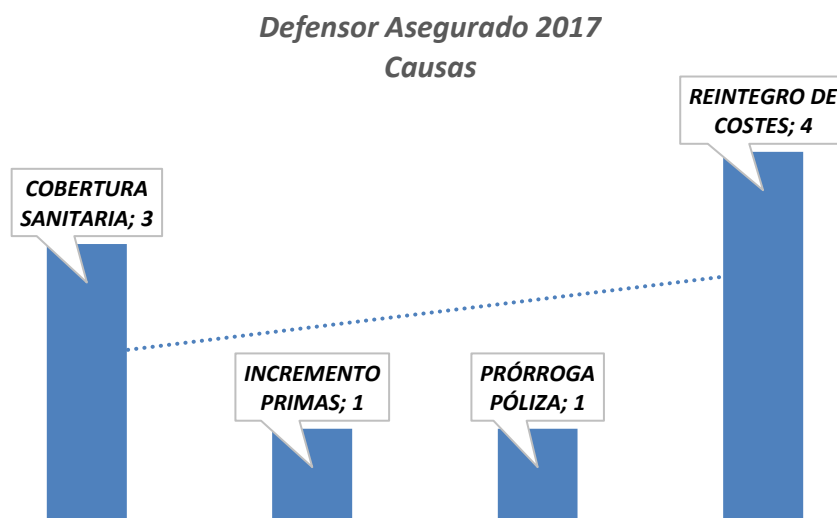


Gráfico 2 Promede Causas DA 2017

Conclusiones de las reclamaciones

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

<i>Defensor Asegurado 2017</i>	
Resolución	%
DESESTIMATORIA	66,67%
ESTIMATORIA PARCIAL	22,22%
ESTIMATORIA TOTAL	11,11%

Tabla 3 Promede Resolución DA 2017

Unión Madrileña de Seguros, S.A

Profesionales de la Medicina y el Derecho, S.A