



CAS - 15  
R. 18234  
N. 12015

### COMISION DE DEFENSA DEL ASEGURADO DE MAPFRE

1. Fue creada por el Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD e incorporada a sus ESTATUTOS SOCIALES por acuerdo de la Junta General de 28 de abril de 1.984, desde cuya fecha ha actuado ininterrumpidamente.
2. Una REFUNDICION de los artículos estatutarios y de su Reglamento de Régimen Interno, podría ser RESUMIDA del siguiente modo:

#### A. Funciones y competencias de la Comisión

Corresponde a la Comisión proteger los derechos de los asegurados y velar por la equidad en sus relaciones con la Mutualidad por razón de siniestro o cualquier otra circunstancia derivada del contrato de seguro.

En el desarrollo de estas funciones básicas, corresponde a la Comisión:

- Conocer y resolver las reclamaciones de los asegurados.
- Formular recomendaciones al Consejo de Administración para mejorar los derechos de los asegurados.

#### B. Composición y Funcionamiento de la Comisión

- La Comisión está formada por tres personas, cuya designación corresponde al Consejo de Administración y ha de recaer necesariamente en miembros excedentes o jubilados de las carreras judicial o fiscal, en Catedráticos de Facultad de Derecho o en juristas de reconocido prestigio o especial vinculación profesional con la actividad aseguradora.
- No podrán pertenecer a la Comisión quienes sean al mismo tiempo consejeros, directivos o empleados de la Mutualidad, ni personas que tengan parentesco con ellos, hasta el segundo grado, incluso por afinidad.

- La duración del cargo de los miembros de la Comisión es de tres años, pudiendo ser reelegidos por un nuevo período cuantas veces lo considere conveniente el Consejo de Administración. En todo caso, cesarán al alcanzar la edad de 75 años.
- Preside la Comisión aquél de sus componentes que sea designado al efecto por el Consejo de Administración, que ostentará el título de "Defensor del Asegurado de MAPFRE".
- La Comisión tiene plenas facultades para establecer sus normas de funcionamiento interno, con el fin de facilitar la más ágil resolución de las reclamaciones.
- En esta misma línea de hacer lo más viable y eficaz posible las actividades de la Comisión, el Consejo de Administración ha asumido igualmente los siguientes compromisos:
  - . Aprobar anualmente un presupuesto de gastos para dotar a la Comisión de los medios necesarios para su funcionamiento.
  - . Dotarla, asimismo, de un local de oficinas ubicadas independientemente de las de MAPFRE.
  - . Adoptar las medidas en todo momento oportunas para difundir con la mayor amplitud entre los asegurados la existencia de la Comisión y las normas que la regulan.
  - . Proponer a los Consejos de Administración de todas las empresas del Sistema MAPFRE que extiendan a sus asegurados y/o clientes los mismos derechos que, a este respecto, se reconocen a los asegurados de la Mutuality.

C. Régimen de las Reclamaciones a la Comisión

- Son gratuitas.
- Han de formularlas los asegurados y sus derechohabientes, siempre que sean personas físicas.
- Han de realizarse por escrito, y haberse agotado previamente la vía de reclamación ordinaria, entendiéndose por tal:

- . Cuando exista una resolución expresa del Gerente de Subcentral (Director Regional) que corresponda.
- . Cuando, transcurridos dos meses desde que el asegurado haya efectuado su reclamación, ésta no haya sido resuelta por el Gerente de Subcentral correspondiente (inicialmente eran tres meses).

D. Régimen de las Resoluciones de la Comisión

- Están basadas en criterios de equidad.
- Deben ser formuladas por escrito.
- No han de ser necesariamente razonadas (de hecho, todas son fundamentadas).
- Han de ser adoptadas por mayoría de los miembros de la C.D.A.
- Son vinculantes para la Mutualidad, hasta 7.5 mill. pts. (inicialmente, 5 mill.) si las acepta el asegurado.
- Son de ejecución inmediata por parte de la Mutualidad, en las condiciones establecidas por la Comisión.

E. Régimen de Publicidad

- Desde un punto de vista interno, la Comisión ha de redactar cada año una Memoria de su actuación, que se presentará por el Presidente de la Comisión al Consejo de Administración, que a su vez deberá informar sobre la actuación de la Comisión en la Junta General de Mutualistas.
- Desde una perspectiva externa, la existencia de la Comisión debe ser dada a conocer a los Asegurados, y los procedimientos que se utilizan para ello son:
  - . Periódicamente, insertando reseñas informativas en la prensa.

Permanentemente, difundiendo entre los Asegurados un folleto informativo, que se les entrega al suscribir una nueva póliza, al anunciarle la puesta al cobro de los recibos de cartera y al liquidar cualquier siniestro.

### 3. OTRAS CONSIDERACIONES PRACTICAS Y CONCLUSIONES

- La puesta en marcha de esta Comisión de Defensa del Asegurado se inició hace ocho años en MAPFRE MUTUALIDAD y para el Seguro de Automóviles exclusivamente.

En años posteriores se fue ampliando a las restantes sociedades aseguradoras: MAPFRE VIDA, SEGUROS GENERALES y CAUCION Y CREDITO. Incluso el año pasado, la Comisión, con el nombre de COMISION DE DEFENSA DEL CLIENTE, extendió sus competencias al Banco MAPFRE.

- Su inicial y actual Presidente -y, por tanto, Defensor del Asegurado y del Cliente- es D. Fernando Suárez González; son vocales de la Comisión los juristas D. Federico Carlos Sáinz de Robles y D. José Luis Merino García-Ciaño, quienes sustituyeron, por cumplir las edades reglamentarias, a D. Joaquín Tejero Nieves y a D. Rafael Gimeno Gamarra.

- Son pocas, aunque crecientes en número, las reclamaciones que atiende y resuelve anualmente la Comisión de Defensa del Asegurado, que de 19 en 1.985, han pasado a 221 en 1.991, con un total acumulado de 773, en su mayoría correspondientes a Automóviles.

La explicación de este reducido número (en comparación, por ejemplo, con el número de pólizas o el de siniestros) puede encontrarse en la poca atención que le prestan los asegurados, a que desconfíen de su eficacia o, incluso, de su independencia ... o -por qué no decirlo también- al buen servicio que se presta a los Asegurados, cuya calidad (Y ESTA ES UNA IMPORTANTE CONCLUSION) ha mejorado notablemente desde que existe esta Comisión de Defensa del Asegurado, al no querer verse implicados en las Resoluciones de dicha Comisión los Directores Territoriales y los Responsables de Contratación y Siniestros.

JC/ya

23.XI.92