



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA

Marzo 2014



**Mutualitat de Previsió Social del Col·legi Oficial
d'Enginyers Industrials de Catalunya a prima fixa**

Este Reglamento ha sido aprobado por la Junta Rectora el 27/03/2014.

Mutualidad de Previsión Social del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Cataluña, a prima fija:

Inscrita en el Registro de Mutualidades de Previsión Social de Cataluña con el nº 0099.

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el folio 18, volumen 25.405, hoja nº B-87.907, Inscripción 1ª

NIF V08.430191



REGLAMENT GENERAL DE CONDICIONS

Artículo preliminar

De conformidad con la Ley 10/2003, de 13 de junio, sobre mutualidades de previsión social, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras y demás normativas de aplicación, el presente Reglamento regula la figura del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA de la Mutualidad de Previsión Social del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Catalunya a prima fija (en adelante, la Mutua).

Este SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA es también el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de las siguientes entidades vinculadas a la Mutua:

- ✓ SERPRECO CORREDURIA DE SEGUROS SA (en cumplimiento de los artículos 44 a 46 de la Ley 26/2006, de 17 de julio.
- ✓ MUTUAVALORS EAFI SL.
- ✓ CROUCO, Agencia de Suscripción SL.

Las entidades vinculadas a La Mutua adheridas al Servicio de Defensor del Cliente han de constar relacionadas en este artículo preliminar del Reglamento.

Cuando corresponda, todas las referencias a “mutualista” que consten en este Reglamento se entienden hechas también a los asegurados, a sus beneficiarios o derechohabientes, así como a los clientes o usuarios de las entidades vinculadas adheridas. Asimismo, las referencias a la “Mutua” se entenderán hechas a la correspondiente entidad vinculada, según cuál sea la condición de la persona que haya formulado la queja o reclamación.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 - Objeto

La Mutua cuenta con un Servicio de Atención al Mutualista cuyo objeto es atender y resolver, en la forma que aquí se establece, las quejas y reclamaciones de los mutualistas relacionadas con la actividad aseguradora o de previsión de la Mutua, así como las que se deriven de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros y aseguradores y, en particular, del principio de equidad.

Artículo 2 - Naturaleza

El Servicio de Atención al Mutualista es un órgano interno de la Mutua, autónomo en los asuntos de su competencia y dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Este Servicio de Atención al Mutualista puede ejercer a un tiempo de Servicio de Atención al Cliente de otras entidades vinculadas a la Mutua.

Artículo 3 - Titularidad del Servicio de Atención al Mutualista

El titular del Servicio de Atención al Mutualista, que es nombrado por la Junta Rectora de la Mutua a propuesta del director general, debe ser una persona que se distinga por su honorabilidad comercial y profesional y que posea los conocimientos y la experiencia necesarios para ejercer sus funciones. El ejercicio de este cargo será incompatible con el de responsable del Departamento Comercial o Administrativo.

En caso de cese, se deberá nombrar a otra persona para el ejercicio del cargo dentro de los dos meses inmediatamente posteriores a la fecha en que se produzca dicho cese.

La duración del nombramiento es ilimitada hasta que la Junta Rectora, a propuesta igualmente del director general, decida cambiar al titular o éste incurra en alguna de las causas de cese establecidas.

Este nombramiento, y su aceptación, será comunicado al correspondiente órgano público o comisionado de la autoridad administrativa de supervisión.

Artículo 4 - Causas de cese del titular del Servicio de Atención al Mutualista

Además de por un acuerdo de la Junta Rectora, se puede producir el cese del titular por:

- a) Renuncia de éste al cargo, que comunicará a la Mutua con una antelación mínima de dos meses.
- b) Pérdida de los requisitos legales que condicionen su elegibilidad.
- c) Baja de su relación laboral con la entidad, en el caso de que el lugar lo ocupe un empleado de la Mutua o de otras entidades vinculadas a ésta
- d) Muerte o incapacidad del titular.

Artículo 5 - Funciones del Servicio de Atención al Mutualista

Serán funciones del Servicio de Atención al Mutualista:

- a) Atender de manera especializada las quejas y reclamaciones presentadas por los mutualistas relacionadas con la actividad aseguradora o de previsión de la Mutua, dándoles respuesta en un plazo no superior a un mes desde su presentación.
- b) Transmitir la información necesaria al Defensor del Mutualista para la tramitación de las quejas y reclamaciones que le presenten, así como prestarle todo el apoyo que requiera.
- c) Promover la mejora de la calidad del servicio a los mutualistas.
- d) Emitir los informes que le corresponda de acuerdo con la legislación vigente y el presente Reglamento.

La presentación de las quejas y reclamaciones al Servicio de Atención al Mutualista es un requisito necesario antes de someterlas al Defensor del Mutualista de la Mutua.

PROCEDIMIENTO

Artículo 6 - Reclamaciones al Servicio de Atención al Mutualista

Las reclamaciones:



- Se podrán someter los conflictos relacionados con la actividad aseguradora o de previsión que no sean objeto de algún proceso administrativo, arbitral o judicial.
- Tendrán carácter totalmente gratuito para los reclamantes.
- Podrán ser formuladas: personalmente o por representación debidamente acreditada, tanto oralmente en las oficinas de la Mutua, como telefónicamente o por escrito (en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos).

Si el reclamante desea respuesta escrita o tener constancia documental de la queja formulada, la deberá presentar en soporte impreso o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. A aquellos reclamantes que las formulen oralmente, el Servicio de Atención al Mutualista les ofrecerá la opción de preparar un escrito para la presentación de la queja, el cual, y si les parece adecuado, sólo tendrán que firmar y presentar, a fin de obtener respuesta escrita a dicha queja y de que quede constancia de la misma.

En los documentos de presentación de quejas debe constar:

- La identificación del reclamante: Nombre y apellidos, domicilio, DNI o CIF y acreditación de la representación, si procede.
- Identificación de la prestación o causa de la reclamación.
- Motivo de la reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Identificación de la oficina, departamento o agente, si la reclamación es a causa de su actuación.
- Que no tiene conocimiento de que los hechos sean objeto de ningún proceso administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.
- El reclamante deberá adjuntar las pruebas documentales de que disponga para fundamentar la reclamación.
- Presentación: en el domicilio social de la Mutua y en sus oficinas, así como en la página web de la entidad, figurarán la dirección postal, la electrónica y el número de fax., que son los siguientes:

Dirección: Vía Laietana, 39, 2n. 08003 Barcelona

C/e: sam@mutua-ingenieros.com

Fax: 933 100 638

Tels.: 900 898 990 / 932 954 300

El plazo máximo para presentar la reclamación es de dos años a contar desde la fecha en que el reclamante haya tenido conocimiento de la causa.

Artículo 7 - Admisión de reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Mutualista

El Servicio de Atención al Mutualista entregará al reclamante el acuse de recibo de la reclamación con constancia de la fecha de presentación. En el supuesto de que no quede suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no puedan establecerse con claridad, los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al reclamante para que, en el plazo de diez días naturales, complete o enmiende la documentación presentada, con apercibimiento que de no hacerlo así, la queja o reclamación, sin más trámite, quedará archivada.

Las reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez y no podrá reiterar otras anteriores.

Artículo 8 - No admisión de reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Mutualista

El Servicio de Atención al Mutualista sólo podrá denegar la admisión a trámite de las reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o dicha reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto ya haya sido resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 6 del presente reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Mutualista en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 6 del presente reglamento.

Cuando se entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, este hecho se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado haya contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 9.- Desistimiento por parte del interesado

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento del proceso. El desistimiento dará lugar a la finalización del procedimiento en relación al interesado, aunque el Servicio de Atención al Mutualista podrá acordar su continuación en el marco de su función de promover la normativa de transparencia y protección de los mutualistas, asegurados y clientes, en general, y de las buenas prácticas y usos aseguradores.

Artículo 10 - Tramitación y resolución de reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Mutualista

El Servicio de Atención al Mutualista podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la Mutua, todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que consideren pertinentes para adoptar su decisión.

El Servicio Atención al Mutualista deberá resolver la reclamación en el plazo máximo de un mes desde su presentación, sin computar los días que haya requerido el reclamante para corregir las deficiencias de la presentación, si procede.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundamentándose en los reglamentos de las prestaciones o pólizas, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días desde la fecha de la resolución.

En el caso de que los reclamantes no estuvieran conformes con las resoluciones del Servicio de Atención al Mutualista, tienen posteriormente la posibilidad de acudir al Defensor del Mutualista o recurrir a los procedimientos de conciliación y arbitraje establecidos.



Artículo 11 - Incompatibilidades de acciones simultáneas

Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Mutualista serán incompatibles con el ejercicio simultáneo de cualquier otra acción reclamatoria en relación a éstas. En caso de simultaneidad, el Servicio de Atención al Mutualista comunicará al reclamante que esta circunstancia motiva que la reclamación sea archivada, con apercibimiento que, de no hacer alegaciones en el plazo de diez días naturales, se archivará la reclamación.

INFORMES Y MEMORIAS, COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES E INFORMACIÓN

Artículo 12 - Información del Servicio de Atención al Mutualista

El Servicio de Atención al Mutualista presentará a la Junta Rectora durante el primer trimestre de cada año un informe explicativo, de acuerdo con la normativa de aplicación.

Dicho informe, o un resumen de éste, quedará recogido en la Memoria anual de la Mutua.

Artículo 13 - Relaciones con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

La Mutua atenderá, por medio del Defensor del Mutualista, los requerimientos que el correspondiente órgano público o comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros de la autoridad administrativa de supervisión pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones. El Servicio de Atención al Mutualista transmitirá al Defensor del Mutualista toda la información que éste le solicite.

Artículo 14 - Deber de información

La Mutua debe informar en el domicilio social y en sus oficinas, así como en su página web, sobre lo siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Mutualista y su dirección postal y electrónica. Asimismo informará de la existencia del Defensor del Mutualista, al cual se pueden presentar las reclamaciones en segundo lugar.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de un mes desde su presentación.
- Referencia al Organismo Administrativo competente, con su dirección postal y electrónica, así como a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Mutualista y del Defensor del Mutualista antes de poder formular las quejas y reclamaciones ante el citado organismo.
- La normativa de aplicación, especialmente la referida a protección a la clientela y transparencia.
- El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Mutualista y el del Defensor del Mutualista.



Via Laietana, 39, 2n 08003 Barcelona
Tels . 932 954 300 - 662 991 085 Fax 933 100 638
correu@mutua-enginyers.com
www.mutua-enginyers.com

Demarcació de Girona

Narcís Blanch, 39, baixos 17003 Girona
Tel. 972 228 789
girona@mutua-enginyers.com

Demarcació de Lleida

Ramon y Cajal, 4 25003 Lleida
Tel. 973 283 737
lleida@mutua-enginyers.com

Demarcació de Tarragona

Ntra. Sra. del Claustre, s/n 43003 Tarragona
Tel. 977 245 888
tarragona@mutua-enginyers.com

Demarcació de Catalunya Central

Pompeu Fabra, 13, 2n-4a 08242 Manresa
Tel. 902 789 889
manresa@mutua-enginyers.com

Delegació Comunitat Valenciana

Av. de Francia, 55 46023 València
Tel. 963 319 983
valencia@mutua-ingenieros.com

Delegació d'Aragó – La Rioja

Calle del Coso, 31 50003 Zaragoza
Tel. 976 239 702 Fax 976 212 670
zaragoza@mutua-ingenieros.com
