



REGLAMENTO DEFENSOR DEL 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.

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

Inscrita en el Registro de Mutualidades de Previsión Social de Cataluña con el núm. 0099.

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Folio 18, Tomo 25.405, Hoja núm. B-87.907,
Inscripción 1ª

NIF V08.430191



REGLAMENTO GENERAL DE CONDICIONES

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 DEFENSOR DEL MUTUALISTA (en adelante, el Defensor) de la Mutualitat de Previsió Social del Col·legi Oficial d'Enginyers Industrials de Catalunya a prima fixa (en adelante, la Mutua).

EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA de la Mutua, es también el DEFENSOR DEL 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 - Figura del Defensor

De acuerdo con el artículo 38 de los Estatutos de la Mutua y con la legislación que sea de aplicación, se instituye la figura del Defensor del Mutualista.

Artículo 2 - Designación del Defensor

La Junta Rectora de la Mutua nombrará, para el ejercicio del cargo de Defensor y a propuesta del Presidente, a una persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y que no incurra en ninguna prohibición o incompatibilidad legal. Asimismo, será necesaria su independencia profesional con respecto a la Mutua, es decir, no podrá estar vinculado a la Mutua ni a ninguna otra entidad del grupo de la Mutua por relaciones laborales o profesionales durante el período del ejercicio del cargo. El Defensor podrá ser a un tiempo defensor del asegurado, del partícipe o del cliente de alguna de las entidades vinculadas a la Mutua.

En caso de cese, la Junta Rectora deberá nombrar a otra persona para el ejercicio del cargo

dentro del período de dos meses inmediatamente posteriores a la fecha en que se produzca dicho cese.

Este nombramiento y su aceptación serán comunicados al correspondiente órgano público o comisionado de la autoridad administrativa de supervisión.

Artículo 3 - Duración del mandato

El nombramiento del Defensor tiene una vigencia de un año y se considera renovado tácitamente por períodos anuales, si una de las partes no comunica a la otra la voluntad de rescindirlo con una antelación de dos meses a la fecha de vencimiento.

Artículo 4 - Causas de cese del Defensor

- a) Finalización del período del mandato, excepto que se produzca su renovación.
- b) Renuncia al cargo, que el Defensor comunicará a la Mutua con una antelación mínima de dos meses.
- c) Por decisión motivada de la Mutua en los supuestos de incompatibilidad sobrevenida, de incumplimiento en el ejercicio de sus funciones o pérdida de los requisitos exigibles para el ejercicio del cargo.
- d) Muerte o incapacidad del titular.

Artículo 5 - Funciones del Defensor

Defender los derechos e intereses de los mutualistas, asegurados, beneficiarios o derechohabientes de cualquiera de los anteriores, en las reclamaciones que formulen ante a la Mutua. En el desarrollo de su función, corresponde al Defensor resolver las reclamaciones que le sometan cualquiera de las partes mencionadas en el párrafo anterior.

Artículo 6 - Funcionamiento del Defensor

El Defensor actuará con objetividad e independencia respecto a la Mutua y con total autonomía en lo relativo a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

La Mutua dotará al Defensor de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, la Mutua adoptará las medidas oportunas para que la información reclamada por el Defensor a los diferentes departamentos le sea remitida con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

PROCEDIMIENTO

Artículo 7 - Reclamaciones al Defensor

Las reclamaciones:

- Se podrán someter los conflictos relacionados con la actividad aseguradora o de previsión de la Mutua, así como los 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, siempre que previamente hayan sido presentados al Servicio de Atención al Mutualista o departamento equivalente, éste los haya resuelto y 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, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En el documento inicial deberá constar:
 - 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.
 - Respuesta del Servicio de Atención al Mutualista o, como mínimo, indicación de haber formulado la queja.
 - 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, 2º -a la atención del Defensor del Mutualista-
08003 Barcelona
C/e: defensor@mutua-ingenieros.com
Fax: 933 100 638
Tel.: 935 522 751

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 8 - Admisión de Reclamaciones por el Defensor

El Defensor 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 será posible reiterar otras anteriores.

Artículo 9 - No admisión de Reclamaciones por parte del Defensor

El Defensor 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 7 del presente reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas por el Defensor, 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 7 del presente reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que no se hayan presentado previamente al Servicio de Atención al Mutualista. En este caso, el Defensor remitirá directamente la reclamación a ese Servicio, a fin de agotar el trámite de presentación previa, y lo comunicará al reclamante.

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 no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 10.- Desistimiento por parte del interesado

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento del procedimiento. El desistimiento dará lugar a la finalización del procedimiento en lo que respecta al interesado, aunque el Defensor 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 11 - Tramitación de reclamaciones por parte del Defensor

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

El Defensor deberá resolver la reclamación en un plazo máximo de dos meses 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.

Artículo 12 - Efectos de la resolución del Defensor

Las resoluciones que dicte el Defensor serán vinculantes para la Mutua y de aceptación voluntaria para los reclamantes. Estos últimos tendrán la posibilidad, posteriormente, de recurrir a los procedimientos de conciliación y arbitraje establecidos en los Estatutos de la Mutua.



Artículo 13 - Incompatibilidades de acciones simultáneas

Las reclamaciones presentadas ante el Defensor serán incompatibles con el ejercicio simultáneo de cualquier otra acción reclamatoria con relación a éstas. En caso de simultaneidad, el Defensor 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 14 - Información del Defensor

El Defensor presentará a la Junta Rectora, dentro del 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 15 - Relaciones con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

La Mutua atenderá, por medio del Defensor, 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.

Artículo 16 - Deber de información

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

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

Marzo 2014



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
