

# Reglament DEFENSOR DEL MUTUALISTA



## TITOL I. DISPOSICIONS GENERALS

### Article 1. Preliminar

El Defensor del Mutualista és un òrgan destinat a atendre i resoldre les queixes i reclamacions establertes en aquest reglament.

Aquesta funció serà assumida per un professional aliè al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, el qual actuarà amb plena autonomia, imparcialitat i objectivitat en l'exercici de les seves funcions.

### Article 2. Definicions

Defensor del Mutualista: Professional independent, no lligat per vincles de dependència laboral a l'entitat asseguradora, els serveis del qual són contractats per aquesta, i que té com a funció la resolució motivada de totes aquelles reclamacions que li presentin, de forma voluntària, i dins dels límits del present Reglament, els prenedors, assegurats, beneficiaris i tercers perjudicats, en relació amb les inscripcions subscrites amb el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

Entitat asseguradora: Personal jurídica, en aquest cas MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, que contracta els serveis del Defensor del Mutualista i que, en virtut d'una inscripció, s'obliga enfront als prenedors, assegurats i beneficiaris, a través del pagament d'una prima, i per al cas en que es produeixi el fet objecte de cobertura, a indemnitzar, dins dels límits pactats, el dany ocasionat a l'assegurat o a satisfer un capital, una renda o altres prestacions que es convinguin.

Reclamant: Qualsevol prenedor, assegurat o beneficiari d'una inscripció subscrita amb el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, que sotmeti de manera voluntària al Defensor del Mutualista reclamacions en relació amb les pòlisses d'assegurança contractades.

Reclamació: Qualsevol sol·licitud dirigida per escrit al Defensor del Mutualista per part del reclamant per a la resolució de qüestions jurídiques complexes relacionades amb les sol·licituds d'inscripció, que són objecte de cobertura per part de MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

### Article 3. Titularitat

El càrrec del titular de Defensor del Mutualista estarà ocupat per una persona amb honorabilitat comercial i professional, de reconegut prestigi en l'àmbit assegurador, i amb coneixements i experiència adequats per a exercir les seves funcions.;

S'entén que compta amb honorabilitat comercial i professional la persona que tingui una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils i altres que regulen l'activitat comercial i la vida dels negocis, i que hagi respectat les bones pràctiques comercials i financeres.

Són causes d'incompatibilitat i d'inelegibilitat del Defensor del Mutualista la manca d'alguna de les condicions esmentades en els dos paràgrafs anteriors.

El Defensor del Mutualista tindrà completa independència respecte a MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT

CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

La designació del Defensor del Mutualista correspon a la Junta Directiva del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, i serà comunicada al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i a les autoritats supervisores que correspongui en atenció a l'activitat i àmbit territorial d'aquella entitat asseguradora.

La titularitat del càrrec s'estableix per un termini indefinit. Tanmateix, finalitzarà, en tot cas, per la pèrdua sobrevinguda d'alguna de les condicions requerides, així com per acord de la Junta Directiva, prèviament comunicat per escrit al Defensor del Mutualista i sense necessitat de cap motivació.

#### **Article 4. Competències**

El Defensor del Mutualista tindrà competència per a conèixer les queixes o reclamacions presentades, directament o a través d'un representant acreditat, per part de totes les persones físiques o jurídiques, que reuneixin la condició d'assegurat, beneficiari o prenedor del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, sempre que aquestes queixes o reclamacions facin referència als seus interessos i drets legalment reconeguts, derivats de les seves inscripcions a l'entitat asseguradora.

Qualsevol persona amb un interès legítim en els supòsits esmentats podrà iniciar la queixa o reclamació davant el Defensor del Mutualista, sempre que l'import de la reclamació no excedeixi dels 6.000 € per a les assegurances de Vida i dels 3.000 € per a les de No Vida.

El termini màxim per a presentar la queixa o reclamació serà de dos anys, a comptar des del moment en què l'interessat va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

## **TÍTOL II. DEL PROCEDIMENT**

#### **Article 5. Fase prèvia**

El reclamant ha d'esgotar totes les instàncies prèvies de reclamació davant el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, abans d'iniciar el procediment davant el Defensor del Mutualista.

S'entén que s'ha esgotat la via ordinària de reclamació davant el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, quan existeixi una resolució desestimatòria expressa per part del Servei d'Atenció al Mutualista, o bé pel transcurs de seixanta dies des de la presentació de la reclamació a l'esmentat Servei sense que hi hagi hagut una resolució.

#### **Article 6. Inici del procediment**

Les queixes i reclamacions es poden presentar personalment o a través de representant, adreçades al Defensor del Mutualista, a qualsevol oficina oberta al públic de la Mutualitat, en suport paper, o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. La utilització dels mitjans informàtics, electrònics o telemàtics haurà d'adequar-se a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.

El procediment s'inicia amb la presentació de la sol·licitud per escrit, en la qual constarà:

- 1.- Nom, cognoms, domicili i telèfon de l'interessat, i, si és el cas, de la persona que el representi. DNI per a les persones físiques i CIF per a les jurídiques.
- 2.- Número de mutualista i cobertures.
- 3.- Motiu de la queixa o reclamació, amb concreció de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament.
- 4.- Oficina o oficines, departament o servei en el que s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- 5.- Que el reclamant no té coneixement de que la matèria que planteja estigui essent tractada en un procediment administratiu, arbitral o judicial.

- 6.- Qualsevol altra informació que es consideri rellevant.
- 7.- Proves documentals, si és el cas, en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.
- 8.- Lloc, data i signatura.

### **Article 7. Requisits d'admissió a tràmit de la queixa o reclamació**

El Defensor del Mutualista acusarà rebuda per escrit de la queixa o reclamació presentada, i comprovarà que hi constin les dades necessàries per a la seva admissió tràmit.

Si no estigués suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no s'establiessin amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es demanarà a l'interessat que subsani aquesta situació en el termini de deu dies naturals, advertint-lo de que, en cas contrari, es procedirà a l'arxiu de l'expedient.

El temps emprat pel reclamant per a la subsanació d'errors a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst per a resoldre la queixa o reclamació.

### **Article 8. Queixes i reclamacions no admeses a tràmit**

Les queixes i reclamacions no seran admeses a tràmit quan concorrin les següents circumstàncies:

- 1.- Quan no s'hagin presentat prèviament al Servei d'Atenció al Mutualista. En aquest cas, la reclamació es remetrà a aquest Servei i això es comunicarà al reclamant.
- 2.- Quan hagi transcorregut un termini superior a dos anys, comptat des que el reclamant va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació fins la data de presentació de la reclamació al Servei d'Atenció al Mutualista.
- 3.- Quan l'import objecte de la queixa o reclamació sigui superior a 6.000 €, en el cas de les assegurances de Vida, i de 3.000 €, en el cas de les assegurances de No Vida.
- 4.- Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosa entre aquestes la inconcreció del motiu de la queixa o reclamació.
- 5.- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència d'òrgans administratius, arbitral o judicials, quan aquelles es trobin pendents de resolució o litigi, o quan el cas hagi estat resolt en aquelles instàncies. Quan el Defensor tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, s'abstindrà de tramitar la queixa o reclamació.
- 6.- Quan els fets, raons i sol·licitud sobre els quals es concretin les qüestions objecte de queixa o reclamació no facin referència a accions concretes.
- 7.- Quan es reiterin altres queixes o reclamacions anteriors ja resoltes, presentades pel mateix reclamant en relació als mateixos fets.
- 8.- Quan es presentin a través d'internet i el contracte no s'hagi celebrat per aquesta via i, en el seu cas, no es compleixin els requisits establerts a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.

En el cas que es consideri que la queixa o reclamació no es pot admetre a tràmit per qualsevol d'aquestes raons, es comunicarà a l'interessat, i se li concedirà un termini de deu dies naturals per tal que presenti al·legacions. Si l'interessat contesta i i es continuen mantenint les causes d'inadmissió, o no contesta dins del termini esmentat, se li comunicarà la decisió final de tancament i arxiu de l'expedient.

De la no admissió a tràmit de la queixa o reclamació se n'informarà al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

## **Article 9. Tramitació de la queixa o reclamació**

Quan es presenti una queixa o reclamació amb tots els requisits exigits, s'obrirà un expedient al qual se li assignarà un número. El Defensor del Mutualista s'encarregarà d'incorporar a l'expedient la informació que puguin aportar els diferents departaments del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA per tal d'arribar a resoldre la reclamació. Els departaments i serveis de la Mutualitat facilitaràn tota la documentació que els sigui requerida en un termini màxim d'un mes des de la data de la sol·licitud.

## **Article 10. Finalització de l'expedient de queixa o reclamació**

Les resolucions del Defensor del Mutualista s'adoptaran en un termini inferior a dos mesos des de la recepció de la reclamació.

Si les dades aportades pel reclamant són insuficients per a poder continuar l'expedient, se li enviarà una carta advertint-lo i atorgant-li un termini màxim de deu dies per facilitar-les.

En tot cas, l'expedient finalitzarà amb una resolució de les següents característiques:

- Vinculant per al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA si és favorable al reclamant.
- Motivada i amb conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada.
- Fonamentada en dret i en base a les clàusules contractuals, les normes de claredat i transparència, així com les bones pràctiques i usos del sector assegurador.
- Coherent amb criteris anteriors, i quan es divergeixi d'aquests es justificarà.
- Amb expressió del dret del reclamant a recórrer al servei de reclamacions de l'Administració adscrit a l'òrgan de control de les mutualitats.

## **Article 11. Comunicació de la resolució**

La resolució del Defensor del Mutualista es notificarà a l'interessat i a la mutualitat en el termini màxim de deu dies naturals a comptar des de la seva data i contindrà unes conclusions clares respecte a la queixa o reclamació plantejada.

La decisió podrà notificar-se a través de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica; segons hagi designat de manera expressa el reclamant, i a manca d'indicació, a través del mateix mitjà en què hagués estat presentada la queixa o reclamació.

## **Article 12. Desistiment**

Els interessats podran desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment, la qual cosa que suposarà l'arxiu de l'expedient sense perjudici de que, en el seu cas, el Defensor acordi la seva continuació únicament respecte al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, en l'àmbit de la seva funció de compliment de la normativa de transparència i protecció dels reclamants.

## **Article 13. Acceptació**

Si com a conseqüència de la queixa o de la reclamació, el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA rectifiqués la seva decisió inicial a plena satisfacció del reclamant, això es comunicarà a la instància competent i es justificarà documentalment, llevat de desistiment explícit de l'interessat. En aquest cas, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense cap altre tràmit.

Les resolucions emeses pel Defensor del Mutualista són vinculants per al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA però no per al reclamant, llevat que aquest les accepti expressament

#### **Article 14. Compliment de les resolucions**

EL MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA està obligada al compliment del que s'hagi acordat a la resolució del Defensor del Mutualista en el termini de tres mesos a partir del dia següent al de la seva recepció.

#### **Article 15. Fermesa de les resolucions**

Les resolucions dictades pel defensor del Mutualista seran fermes des de a seva notificació al reclamant i al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, sens perjudici dels possibles drets que, en via judicial o administrativa, puguin correspondre a les parts.

#### **Article 16. Deure d'informació**

EL MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA informará en el seu domicili social i a totes les oficines obertes als mutualistes, així com a la seva pagina web per al cas de contractació via telemàtica, de l'existència del Defensor del Mutualista -amb indicació de la seva adreça postal i electrònica- i de l'obligació de resoldre les queixes i reclamacions presentades a aquest en el termini de dos mesos

### **TÍTOL III. DELS INFORMES I MEMÒRIES**

#### **Article 17. Informe Anual**

El Defensor del Mutualista haurà de, dins del primer trimestre de cada any, presentar a la Junta Directiva del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA un informe explicatiu del desenvolupament de les seves funcions durant l'exercici anterior.

Aquest informe haurà de tenir el contingut mínim següent:

- Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb detall del seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i imports reclamats.
- Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o no per al reclamant.
- Criteris generals continguts en les decisions.
- Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució dels fins que conformen la seva actuació.

#### **Article 18. Resum Anual**

El Defensor del Mutualista haurà de redactar un resum de l'Informe Anual, el qual s'integrarà dins de l'Informe Anual del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

### **DISPOSICIÓ TRANSITORIA**

Els expedients de queixes i reclamacions que es trobin en fase de tramitació en data 24 de juliol de 2004 (data d'entrada en vigor de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març de 2004, sobre els departaments d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres) continuaran el seu procés conforme al procediment establert a la normativa anteriorment aplicable.

### **DISPOSICIÓ FINAL**

Per a tot allò que no estigui previst en el present Reglament, i en relació a totes aquelles qüestions que puguin sorgir durant la instrucció i resolució dels procediments, el Defensor del Mutualista resoldrà segons el seu prudent arbitri i en la manera més convenient per al compliment dels seus fins.