

# Reglamento

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA



### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Legislación aplicable

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, y por el 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.

#### Artículo 2. Definiciones

Servicio de Atención al Mutualista: Departamento incluido dentro del organigrama de MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, que actúa de manera autónoma e independiente, y que se encuentra separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad aseguradora, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas:

Entidad aseguradora: Persona jurídica, en este caso MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, que en virtud de una solicitud de afiliación se obliga frente a los tomadores, asegurados y beneficiarios, a través del cobro de una prima, y para el caso en que produzca el hecho objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño ocasionado al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones que se convengan.

Reclamante: Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios prestados por la entidad aseguradora, y que ostenta la condición de tomador, asegurado o beneficiario dentro del ámbito de los seguros.

Reclamación: Solicitud que pone de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o un derecho en relación con los intereses y derechos legalmente reconocidos por parte del reclamante.

#### Artículo 3. Titularidad del Servicio

El Servicio de Atención al Mutualista contará con un titular de reconocida honorabilidad comercial y profesional, y con unos conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Se entiende que cuenta con honorabilidad comercial y profesional la persona que tenga una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad comercial y la vida de los negocios, y que haya respetado las buenas prácticas comerciales y financieras. Se entiende que tiene conocimientos y experiencia adecuados a la persona que haya desarrollado funciones relacionadas con la actividad aseguradora de la entidad.

El titular del Servicio será el jefe del Departamento de Atención al Mutualista, a menos que la Junta Directiva del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA acordara designar a otra persona.

En ningún caso podrá ser titular del Servicio quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, de marketing o de suscripción o tramitación de siniestros de la entidad aseguradora, así como tampoco aquellas personas que estuvieran incapacitadas para el ejercicio del comercio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

Se comunicará al Comisionado para la Defensa del Asegurado y a la Dirección General de Seguros el nombre de la persona titular del Servicio.

El titular del Servicio cesará automáticamente en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

- Baja de su relación laboral con la Mutualidad.
- Cambio de puesto de trabajo.
- Pre-jubilación o jubilación..

#### **Artículo 4. Sede del Servicio**

La sede del Servicio de Atención al Mutualista se encuentra en el domicilio social del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, en Girona, calle Juli Garreta, 14.

#### **Artículo 5. Objeto y funciones del Servicio**

El Servicio de Atención al Mutualista, que se constituye como una unidad administrativa autónoma con respecto a los asuntos de su estricta competencia, y tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los mutualistas y que hagan referencia a la actividad aseguradora del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

El MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Mutualista del resto de servicios comerciales y operativos de la entidad, de forma que se garantice que este servicio toma de manera autónoma sus decisiones relativas al ámbito de su actividad, y se evitan conflictos de intereses.

Asimismo, el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información solicitada por parte del Servicio de Atención al Mutualista al resto de servicios atiendan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Las funciones del Servicio de Atención al Mutualista son las siguientes:

- La atención de manera especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los reclamantes.
- La resolución de las quejas y reclamaciones en un plazo no superior a dos meses desde su recepción.
- La transmisión de información necesaria al Defensor del Mutualista para la tramitación de las quejas y
  - reclamaciones que a este correspondan.
- La emisión de los informes que correspondan de acuerdo con la legislación vigente, y de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.
- El fomento de la coordinación con las diferentes delegaciones y departamentos de la Mutualidad, los cuales deberán facilitar al Servicio de Atención al Mutualista las informaciones que éste solicite en ejercicio de sus funciones. A l'annex d'aquest Reglament hi figura el model del Full de Queixes i Reclamacions a presentar per part dels reclamants.

## **TÍTULO II. DEL PROCEDIMIENTO**

#### **Artículo 6. Plazo de presentación de reclamaciones**

El plazo máximo para la presentación de las reclamaciones será de dos años, a contar desde que el reclamante tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

#### **Artículo 7. Presentación de reclamaciones y documentación a presentar**

Las reclamaciones o quejas deben ser presentadas por escrito al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, personalmente o a través de representante, en soporte papel o bien a través de correo electrónico, de acuerdo con las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- Nombre, apellidos, domicilio y teléfono del interesado, y, en su caso, de la persona que lo represente.
- DNI para las personas físicas y CIF para las jurídicas.

- Motivo de la queja o reclamación, con concreción de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Delegación o departamento, en su caso, donde se han producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia que plantea esté siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Cualquier otra información que se considere relevante.
- Pruebas documentales, en su caso, en que se fundamente la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

### **Artículo 8. Tramitación y resolución**

El Servicio de Atención al Mutualista dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la recepción de la queja o reclamación por resolverlas y emitir un pronunciamiento.

Las quejas y reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez, y el reclamante no podrá formularse nuevamente ante otros órganos del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, salvo aquellas que, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Defensor del Mutualista, le correspondan resolver a éste.

El Servicio de Atención al Mutualista deberá pedir, durante el transcurso de la tramitación de los expedientes, tanto del mutualista reclamante como de las delegaciones o departamentos de la Mutualidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para tomar su decisión.

La decisión del Servicio de Atención al Mutualista será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud formulada, fundamentándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia, las buenas prácticas y usos aseguradores. En caso de que la decisión se aparte de criterios manifestados en expedientes similares anteriores, se deberán aportar las razones que lo justifiquen.

En todo caso, la resolución será notificada al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha resolutive, por escrito o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, la impresión y la conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica; según haya designado de forma expresa el reclamante, y a falta de indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

## **TITULO III. LOS INFORMES Y MEMORIAS**

### **Artículo 9. Informe Anual**

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista deberá, dentro del primer trimestre de cada año, presentar a la Junta Directiva del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anterior.

Este informe deberá tener el siguiente contenido mínimo:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con detalle de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, e importes reclamados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o no para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que conforman su actuación.

### **Artículo 10. Resumen Anual**

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista deberá redactar un resumen del Informe Anual, el cual se integrará dentro del Informe anual del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

## TÍTULO IV. DEL DEBER DE INFORMACIÓN

### Artículo 11. Deber de información

EL MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA tiene el deber de informar en su domicilio social y en todas las oficinas abiertas a los mutualistas, así como en su página web, para el caso de contratación vía telemática, de:

- La existencia del Servicio de Atención al Mutualista, su dirección postal y la dirección electrónica.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- Hacer referencia de su existencia al Servicio de Reclamaciones adscrito al órgano de control de las mutualidades, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Mutualista para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Defensor del mutualista.
- Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de Servicios financieros, indicando la adaptación a las normas que regulan estos aspectos, que en concreto son:
  - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
  - R.D. 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.
  - Orden ECO / 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de entidades financieras.
- El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Mutualista.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los expedientes de quejas y reclamaciones que se encuentren en fase de tramitación en fecha 24 de julio de 2004 (fecha de entrada en vigor de el orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras) continuarán su proceso conforme al procedimiento establecido en la normativa anteriormente aplicable.