



previsora general

MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL A PRIMA FIXA

---

## REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

## **REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **Article 1. Legislació aplicable.**

De conformitat amb l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, el Defensor del Mutualista de la Mutualitat es regirà per les disposicions contingudes en el present Reglament i per les demés normes que, d'acord amb la legislació vigent, resulten d'aplicació.

#### **Article 2. Objecte, naturalesa i seu.**

El Defensor del Mutualista és un òrgan que té com a missió la recepció i resolució de les queixes o reclamacions presentades pels prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents d'ells, referents als serveis prestats per la Mutualitat.

Aquesta funció serà assumida per un professional aliè a la Mutualitat, que actuarà amb plena autonomia, imparcialitat i objectivitat en l'exercici de les seves funcions.

### **FUNCIONS I COMPETÈNCIES**

#### **Article 3. Competències.**

El Defensor del Mutualista atindrà i solucionarà les queixes i reclamacions que els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents d'ells li presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

Haurà de resoldre les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis de l'entitat o tercers perjudicats, sempre que les esmentades queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, i en particular, del principi d'equitat.

Quan les reclamacions no superin els seixanta mil euros, el Defensor del Mutualista actuarà com a segona instància respecte de les resolucions del Servei d'Atenció al Client.

#### **Article 4. Funcions**

Seràn funcions del Defensor del Mutualista:

1. Atendre les queixes i reclamacions de les persones indicades en l'article 2, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
2. Resoldre les esmentades queixes i reclamacions en un termini no superior a dos mesos des de la recepció de les mateixes.
3. Elevar a la Junta Directiva un informe anual de l'activitat desenvolupada.
4. Emetre els informes que li correspongui d'acord amb la legislació vigent i el present Reglament.

## **Article 5. Elecció del Defensor del Mutualista.**

El Defensor del Mutualista serà designat per la Junta Directiva i comunicat a l'òrgan administratiu competent.

El càrrec serà ocupat per una persona d'honorabilitat comercial i professional acreditada, de reconegut prestigi en l'àmbit assegurador i amb coneixements i experiència adequats per exercir les seves funcions, les quals durà a terme d'acord amb l'exposat a l'article 2 d'aquest Reglament.

La manca de compliment de les condicions esmentades en el paràgraf anterior implicarà la impossibilitat d'exercir el càrrec de Defensor del Mutualista, i per tant són causes d'incompatibilitat i d'inelegibilitat del Defensor del Mutualista la manca de compliment d'alguna d'aquestes condicions.

La persona designada com a Defensor del Mutualista no pot incórrer en cap incompatibilitat legal o estatutària.

La durada del càrrec serà il·limitada fins que la Junta Directiva decideixi elegir-ne un de nou.

El Defensor del Mutualista cessarà en el seu càrrec per la pèrdua sobtevinguda de les condicions requerides, per condemna per delicte per sentència ferma i per acord de la Junta Directiva, degudament notificada al Defensor del Mutualista, sense cap necessitat de motivació. També cessarà per acord de la Junta Directiva quan realitzi abús de poder o resolgui queixes o reclamacions de manera subjectiva o contra els reglaments o estatuts de l'entitat i en cas d'incompliment reiterat de les funcions i obligacions pròpies del càrrec.

El Defensor del Mutualista podrà cessar en el càrrec a petició pròpia, mitjançant la presentació formal de la dimissió a la Junta Directiva, prèvia comunicació al director de la Mutualitat.

## **PROCEDIMENT I TRÀMIT**

### **Article 6. Objecte de reclamacions.**

Les persones indicades en l'article 2 poden presentar queixes i reclamacions relacionades amb els interessos i drets legalment reconeguts. En concret, les queixes i reclamacions han de fer referència als seus interessos i drets legalment reconeguts, en els termes establerts en l'article 3, així com contra acords dels òrgans de la mutualitat, en els termes establerts en els estatuts socials.

### **Article 7. Fase prèvia.**

El mutualista haurà d'esgotar totes les instàncies de reclamació davant la Mutualitat que estableixin els estatuts socials i, en el seu cas, el Reglament del Servei d'Atenció al Client, abans d'iniciar el procediment davant el Defensor del Mutualista.

### **Article 8. Termini de presentació de Reclamacions.**

El termini màxim per a la presentació d'aquest tipus de reclamacions serà de dos anys a comptar des de la data en què l'interessat ha tingut coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

### **Article 9. Presentació de Reclamacions.**

Les reclamacions o queixes hauran d'ésser presentades per escrit en qualsevol oficina de la Mutualitat, personalment o mitjançant representació. L'adreça postal a la qual s'hauran de remetre els escrits és: C./ Balmes 28, baixos, Barcelona (CP 08007), indicant al sobre i al sobre i a l'escrit "Reclamació per al Defensor del Mutualista".

### **Article 10. Documentació a presentar.**

En les reclamacions o queixes es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat, així com l'adreça electrònica de contacte si la tingués i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referents a registre públic per a les jurídiques.
- b) Número de mutualista i referència del Reglament de prestacions pel qual es troba associat a la Mutualitat, número de certificació o de pòlissa.
- c) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament.
- d) Oficina, oficines o servei on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- e) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està essent substanciada mitjançant un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- f) Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d'aportar, juntament al document anterior, les proves documentals que obren en el seu poder en el qual es fonamenti la seva queixa o reclamació.

### **Article 11. Terminis de resolució.**

El Defensor del Mutualista disposarà d'un termini de dos mesos, a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació, per dictar un pronunciament, podent el reclamant, a partir de la finalització de l'esmentat termini acudir a les instàncies administratives o judicials que li corresponguin, o a altres mecanismes de resolució de conflictes.

### **Article 12. Acusament de rebut.**

Les reclamacions solament s'admetran a tràmit una vegada, no podent reiterar l'interessat davant els diferents òrgans de la mutualitat.

El Defensor del Mutualista lliurarà un acusament de rebut per escrit en el qual informará del número d'expedient que se li ha assignat. Així mateix deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de resolució indicat en l'article 11 del present Reglament, i obrirà un expedient.

### **Article 13. Tramitació.**

El Defensor del Mutualista podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com de la Mutualitat, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova es considerin pertinents per adoptar la seva decisió, quedant obligada la Mutualitat a lliurar la documentació sol·licitada de manera que el Defensor del Mutualista pugui portar a termini les seves funcions de manera objectiva i dintre del termini de resolució.

#### **Article 14. Desestimació de la tramitació.**

Si no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al signant per a completar la documentació presentada en el termini de deu dies naturals, amb la disposició que si així no ho fes s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit.

El termini utilitzat pel reclamant per esmenar les errades a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst a l'article 11 del reglament.

#### **Article 15. Denegació d'admissió a tràmit.**

1.- Solament es podrà denegar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

1. Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosos els supòsits en que no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
2. Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
3. Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts a l'article 3, paràgraf 2n o a l'article 10 del present reglament.
4. Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix Mutualista en relació als mateixos fets.
5. Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi l'article 8 del present reglament
6. Quan es tingués coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

2.- Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals per a què presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

#### **Article 16. Desistiment per l'interessat.**

Els interessats podran desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

La comunicació del desistiment, haurà de realitzar-la l'interessat per escrit, indicant la referència de l'expedient que la Mutualitat li hagi assignat i comunicat en l'acusament de rebut.

### **Article 17. Resolució a favor de l'interessat.**

Si a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectificués la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, haurà de comunicar-ho a la instància competent i justificar-ho documentalment, excepte que existís desistiment exprés de l'interessat. En els casos esmentats, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense més tràmit.

### **Article 18. Notificació de la resolució.**

La decisió serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit, i en cap cas excedint-se del límit marcat en l'article 11 del present reglament.

La decisió serà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fundant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'allunyi dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, hauran d'aportar-se les raons que ho justifiquin.

La decisió és vinculant per a la mutualitat si és favorable al reclamant.

### **Article 19. Recurs.**

La resolució que emeti el Defensor del Mutualista representarà la finalització del procediment intern de reclamació. Amb la notificació d'aquesta, i en cas de disconformitat amb el seu contingut, l'interessat podrà presentar la reclamació davant de l'Administració supervisora de la Mutualitat. A la notificació de la resolució es farà saber al Mutualista l'existència d'aquest dret.

## **INFORMES I MEMÒRIES**

### **Article 19. Informe anual.**

El Defensor del Mutualista haurà de presentar davant la Junta Directiva, dintre del primer trimestre de cada any, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

L'esmentat informe haurà de tenir el contingut mínim següent:

1. Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
2. Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
3. Criteris generals continguts en les decisions.
4. Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

**Article 20. Resum anual.**

El Defensor del Mutualista haurà de redactar un resum de l'informe anual, que s'integrarà en la memòria anual de la Mutualitat.

**DEURE D'INFORMACIÓ****Article 21. Deure d'informació.**

La Mutualitat ha d'informar en el seu domicili social i en totes les seves oficines obertes al públic, així com en la seva pàgina web en el cas de contractació via telemàtica de:

1. L'existència del Defensor del Mutualista, la seva adreça postal i electrònica.
2. L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini de dos mesos des de la seva presentació.
3. Referència a l'Organisme Administratiu competent, amb la seva adreça postal i electrònica; i de la necessitat d'esgotar la via del Defensor del Mutualista per poder formular les queixes i reclamacions davant ells.
4. El present Reglament del Defensor del Mutualista.

Barcelona a 13 de Febrer de 2006.