



previsora general
MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Legislación aplicable.

De conformidad con 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, el Defensor del Mutualista de la Mutualidad se regirá por las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y por las demás normas que, de acuerdo con la legislación vigente, resulten de aplicación.

Artículo 2. Objeto, naturaleza y sede.

El Defensor del Mutualista es un órgano que tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de ellos, referente a los servicios prestados por la Mutualidad.

Esta función será asumida por un profesional ajeno a la Mutualidad, que actuará con plena autonomía, imparcialidad y objetividad en el ejercicio de sus funciones.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 3. Competencias.

El Defensor del Mutualista atenderá y solucionará las quejas y reclamaciones que los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de ellos le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Deberá resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, para todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnen la condición de usuario de los servicios de la entidad o terceros perjudicados, siempre que las mencionadas quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

Cuando las reclamaciones no superen los sesenta mil euros, el Defensor del Mutualista actuará como segunda instancia respecto de las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 4. Funciones

Serán funciones del Defensor del Mutualista:

1. Atender las quejas y reclamaciones de las personas indicadas en el Artículo 2, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Resolver las mencionadas quejas y reclamaciones en un plazo no superior a dos meses desde la recepción de las mismas.
3. Elevar a la Junta Directiva un informe anual de la actividad desarrollada.
4. Emitir los informes que le correspondan de acuerdo con la legislación vigente y el presente Reglamento.

Artículo 5. Elección del Defensor del Mutualista.

El Defensor del Mutualista será designado por la Junta Directiva y comunicado al órgano administrativo competente.

El cargo será ocupado por una persona de honorabilidad comercial y profesional acreditada, de reconocido prestigio en el ámbito asegurador y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, las cuales llevará a cabo de acuerdo con lo expuesto en el artículo 2 de este Reglamento.

La falta de cumplimiento de las condiciones mencionadas en el párrafo anterior implicará la imposibilidad de ejercer el cargo de Defensor del Mutualista, y por tanto son causas de incompatibilidad y de inelegibilidad del Defensor del Mutualista la falta de cumplimiento de alguna de estas condiciones.

La persona designada como Defensor del Mutualista no puede incurrir en ninguna incompatibilidad legal o estatutaria.

La duración del cargo será ilimitada hasta que la Junta Directiva decida elegir uno nuevo.

El Defensor del Mutualista cesará en su cargo por la pérdida sobrevenida de las condiciones requeridas, por condena por delito por sentencia firme y por acuerdo de la Junta Directiva, debidamente notificada al Defensor del Mutualista, sin ninguna necesidad de motivación. También cesará por acuerdo de la Junta Directiva cuando realice abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva o contra los reglamentos o estatutos de la entidad y en caso de incumplimiento reiterado de sus funciones y obligaciones propias del cargo.

El Defensor del Mutualista podrá cesar en el cargo a petición propia, mediante la presentación formal de la dimisión a la Junta Directiva, previa comunicación al director de la Mutualidad.

PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE

Artículo 6. Objeto de reclamaciones.

Las personas indicadas en el Artículo 2 pueden presentar quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos. En concreto, las quejas y reclamaciones deben hacer referencia a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, en los términos establecidos en el Artículo 3, así como contra acuerdos de los órganos de la mutualidad, en los términos establecidos en los estatutos sociales.

Artículo 7. Fase previa.

El mutualista deberá agotar todas las instancias de reclamación ante la Mutualidad que establecen los estatutos sociales y, en su caso, el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, antes de iniciar el procedimiento ante el Defensor del Mutualista.

Artículo 8. Plazo de presentación de Reclamaciones.

El plazo máximo para la presentación de este tipo de reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el interesado haya tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 9. Presentación de Reclamaciones.

Las reclamaciones o quejas deberán ser presentadas por escrito en cualquier oficina de la Mutualidad, personalmente o mediante representación. La dirección postal a la cual se deberán remitir los escritos es: C./ Balmes 28, bajos, Barcelona (CP 08007), indicando en el sobre y en el escrito "reclamación para el Defensor del Mutualista".

Artículo 10. Documentación a presentar.

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como la dirección electrónica de contacto si la tuviera y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referentes a registro público para las jurídicas.
- b) Número de mutualista y referencia del Reglamento de prestaciones por el cual se encuentra asociado a la Mutualidad, número de certificación o de póliza.
- c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las cuales se solicita un pronunciamiento.
- d) Oficina, oficinas o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- e) Que el reclamante no tiene conocimiento que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo substanciada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, juntamente al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en el cual se fundamenta su queja o reclamación.

Artículo 11. Plazos de resolución.

El Defensor del Mutualista dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización del nombrado plazo acudir a les instancias administrativas o judiciales que le correspondan, o a otros mecanismos de resolución de conflictos.

Artículo 12. Acuse de recibo.

Las reclamaciones solamente se admitirán a trámite una vez, no pudiendo reiterar el interesado ante de los diferentes órganos de la mutualidad.

El Defensor del Mutualista entregará un acuse de recibo por escrito en el cual informará del número de expediente que se le ha asignado. Así mismo dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el Artículo 11 del presente Reglamento, y abrirá un expediente.

Artículo 13. Tramitación.

El Defensor del Mutualista podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la Mutualidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba se consideren pertinentes para adoptar su decisión, quedando obligada la Mutualidad a entregar la documentación solicitada de manera que el Defensor del Mutualista pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo de resolución.

Artículo 14. Desestimación de la tramitación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los efectos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación presentada en el plazo de diez días naturales, con la disposición que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo utilizado por el reclamante para enmendar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirán en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el Artículo 11 del reglamento.

Artículo 15. Denegación de admisión a trámite.

1.- Solamente se podrá denegar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones el conocimiento de los cuales sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya estado ya resuelto en aquellas instancias.
3. 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 3, párrafo 2º o en el artículo 10 del presente reglamento.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Mutualista en relación a los mismos hechos.
5. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el Artículo 8 del presente reglamento.
6. Cuando se tuviese conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

2.- Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, 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 16. Desistimiento por el interesado.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que respecta a la relación con el interesado.

La comunicación del desistimiento, deberá realizarla el interesado por escrito, indicando la referencia del expediente que la Mutualidad le haya asignado y comunicado en el acuse de recibo.

Artículo 17. Resolución a favor del interesado.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá de comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, excepto que existiese desistimiento expreso del interesado. En los casos mencionados, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 18. Notificación de la resolución.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, y en ningún caso excediéndose del límite marcado en el Artículo 11 del presente reglamento.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán de aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión es vinculante para la mutualidad si es favorable al reclamante.

Artículo 19. Recurso.

La resolución que emita el Defensor del Mutualista representará la finalización del procedimiento interno de reclamación. Con la notificación de ésta, y en caso de disconformidad con su contenido, el interesado podrá presentar la reclamación ante la Administración supervisora de la Mutualidad. En la notificación de la resolución se hará saber al Mutualista la existencia de este derecho.

INFORMES Y MEMORIAS

Artículo 20. Informe anual.

El Defensor del Mutualista deberá presentar ante la Junta Directiva, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El mencionado informe deberá tener el contenido mínimo siguiente:

1. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cantidades e importes afectados.
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de las finalidades que informen sobre su actuación.

Artículo 21. Resumen anual.

El Defensor del Mutualista deberá redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la memoria anual de la Mutualidad.

DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 22. Deber de información.

La Mutualidad debe informar en su domicilio social y en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página Web en el caso de contratación vía telemática de:

1. La existencia del Defensor del Mutualista, su dirección postal y electrónica.
2. La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación.
3. Referencia al Organismo Administrativo competente, con su dirección postal y electrónica; y de la necesidad de agotar la vía del Defensor del Mutualista para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
4. El presente Reglamento del Defensor del Mutualista.

Barcelona a 13 de Febrero de 2006