

ATENCIÓN AL MUTUALISTA REGLAMENTO

06.2017

ATENCIÓN AL MUTUALISTA REGLAMENTO

Art. 1.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

El presente Reglamento se rige por lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros y la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Art. 2.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Regula este Reglamento el régimen de protección de los derechos legalmente reconocidos al mutualista, al tomador del seguro, al asegurado, a los beneficiarios, a los terceros perjudicados y a los derechohabientes de cualquiera de ellos, en relación con las prestaciones y seguros cubiertos por la Mutualidad de Previsión Social, El Volante Aragonés, ejercitándose cuando así se requiera, mediante quejas o reclamaciones ante el Servicio de atención al mutualista.

El Servicio de atención al mutualista, que se constituye como una unidad administrativa, será autónomo en los asuntos de su competencia, poseyendo capacidad para gestionar los recursos que le sean asignados.

Art. 3.- COMPOSICIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA.

El servicio de atención al mutualista estará compuesto por el responsable del Servicio y, en su caso, por otros miembros designados por el Consejo de Administración de la entidad. El designado ejercerá su función durante el plazo de 5 años coincidente con el ejercicio de su cargo como miembro de la Junta Directiva de la Mutualidad.

El responsable del Servicio de atención al mutualista será una persona con honorabilidad profesional y con conocimiento y experiencia para el ejercicio de sus funciones, cuya designación o remoción del cargo será competencia exclusiva del Consejo de Administración.

En todo caso, el responsable cesará de su cargo cuando:

- Incumpla reiteradamente las funciones y obligaciones propias de su cargo.
- A petición propia, previa presentación formal de la dimisión al Consejo de Administración.
- Por ausencia ininterrumpida durante un período de tiempo superior a un mes.
- Por cualquier otra causa que el consejo de Administración considere justificada.

Art. 4.- FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO.

Son competencias del responsable del Servicio:

- Ostentar la representación del Servicio, atendiendo las quejas y reclamaciones que los mutualistas le presenten y resolverlas en un plazo no superior a dos meses.
- Elaborar anualmente los informes y estadísticas.
- Dirigir la gestión administrativa del mismo.
- Ejercer la dirección funcional del personal a su cargo, en el supuesto de que se dotara el mismo.
- Garantizar la información al Consejo de Administración de cuantos asuntos tenga conocimiento y afecte a los intereses del servicio.
- Custodiar y tramitar la documentación del Servicio.
- Atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Cliente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones.
- Cumplir o hacer cumplir cualquier otra función que el Servicio tenga impuesta estatutaria o reglamentariamente.

Art. 5.- COMPETENCIAS Y EXCLUSIONES.

Conforme a lo previsto en el artículo 3 de la orden ECO/734/2004, es el servicio encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los mutualistas le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las obligaciones de atención se refieren a las quejas y reclamaciones presentadas por personas que reúnan la condición de mutualistas de los servicios de la entidad o quienes sin tenerla, ostenten derechos legalmente reconocidos derivados del contrato suscrito con la mutualidad.

Art. 6.- OBJETO DE LAS RECLAMACIONES.

Los mutualistas afectados pueden presentar las quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses.

Art. 7.- PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y PLAZO.

El plazo máximo para la presentación de este tipo de reclamaciones será de dos años a partir de la fecha en que el reclamante tuvo conocimiento del hecho causante.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La dirección postal a la que han de dirigir es: El Volante Aragonés, calle Dr. Cerrada, 20 Bajo Dcha. 50005 Zaragoza

Los números de Teléfono 976 229 005 - 976 222 556. La dirección de correo electrónico es: montepío@elvolantearagones.com

Art. 8.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.

1. En las reclamaciones o quejas se hará constar:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; así como número de documento nacional de identidad.
 - b) Número de mutualista y referencia del Reglamento de Prestaciones por el que se encuentra ligado a la mutualidad, número de certificado o póliza.
 - c) Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente las cuestiones sobre las que solicita el correspondiente pronunciamiento.
 - d) Señalamiento de que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - e) Lugar, fecha y firma.
2. El Volante Aragonés acusará recibo por escrito de las reclamaciones presentadas.

Art. 9.- PLAZOS DE RESOLUCIÓN.

El servicio de atención al cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar

desde la fecha de presentación ante el referido departamento de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho trámite acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Art. 10.- DESESTIMACIÓN DE LA TRAMITACIÓN.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación aportada en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo realizase se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a los que hace referencia el párrafo anterior no se incluirá con el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 9 del presente Reglamento.

Art. 11.- DENEGACIÓN DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE.

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- a) 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.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o que la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el Artículo 5 este Reglamento.
- d) Cuando se planteen quejas o reclamaciones cuyo contenido reitere otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 7 de este Reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas citadas anteriormente, se pondrá de manifiesto al interesado esta situación mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente las alegaciones que estime oportunas. Cuando el interesado

hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión adoptada.

Cuando se tuviere conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se suspenderá la tramitación de la queja o reclamación, no pudiendo entrar en el conocimiento del objeto de la misma.

Art. 12.- 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 a la relación con el interesado se refiere.

Art. 13.- RESOLUCIÓN A FAVOR DEL INTERESADO.

Si a la vista de la reclamación o queja, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

En el caso de tramitación del expediente el Servicio de atención al mutualista podrá recabar tanto del reclamante como de otros departamentos de la mutualidad cuantos informes, datos, aclaraciones o elementos de prueba sean necesarios para adoptar la correspondiente decisión.

Art. 14.- NOTIFICACIÓN.

La decisión adoptada se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y 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, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. Y en ningún caso rebasando el límite señalado en el artículo 9 del presente Reglamento.

Se considerará como domicilio de notificaciones a todos los efectos el que tuviera designado ante el Servicio de atención al mutualista y en su defecto el que figurase en la mutualidad.

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

aplicables.

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

En la notificación de la resolución de la queja o reclamación figurará la facultad que tiene el reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Art. 15.- INFORME ANUAL.

El Servicio de atención al mutualista, dentro del primer trimestre de cada año, deberá presentar ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente.

Dicho informe contendrá como mínimo lo señalado en el apartado 1 del artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

El servicio de atención al mutualista redactará un informe anual que se integrará en la memoria anual de la mutualidad.

Art. 16.- DEBER DE INFORMACIÓN.

El servicio de atención al mutualista informará sobre:

- a) La existencia del Servicio, su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- c) La referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para agotar la vía del Servicio de atención del mutualista para formular quejas y reclamaciones.
- d) La normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros, es decir:
 - La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de reforma del Sistema financiero.
 - Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros.
 - Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras.



**mutua
aragonesa.**
el volante aragonés