

Reglament SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Legislació aplicable

El present Reglament es regeix per la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, pel Reglament dels Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers, aprovat per Reial Decret 303/2004, de 20 de febrer, i per 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.

Article 2. Definicions

Servei d'Atenció al Mutualista: Departament inclòs dins de l'organigrama de la MÚTUA, que actua de manera autònoma i independent, i que està separat dels serveis comercials i operatius de l'entitat asseguradora, i compta amb els mitjans adequats segons les competències que té atribuïdes.

Entitat asseguradora: Persona jurídica, en aquest cas MÚTUA PREVISORA BARCELONA, M.P.S. (la MÚTUA), que en virtut d'una sol·licitud d'afiliació s'obliga enfront als prenedors, assegurats i beneficiaris, a través del cobrament d'una prima, i per al cas en què en 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: Persona física o jurídica, que reuneix la condició d'usuari dels serveis prestats per l'entitat asseguradora, i que ostenta la condició de prenedor, assegurat o beneficiari dins de l'àmbit de les assegurances.

Reclamació: Sol·licitud que posa de manifest la pretensió d'obtenir la restitució d'un interès o un dret en relació als interessos i drets legalment reconeguts per part del reclamant.

Article 3. Titularitat del Servei

El Servei d'Atenció al Mutualista comptarà amb un titular de reconeguda honorabilitat comercial i professional, i amb uns coneixements i experiència adequats per 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. S'entén que té coneixements i experiència adequats la persona que hagi desenvolupat funcions relacionades amb l'activitat asseguradora de l'entitat.

El titular del Servei serà el Cap del Departament d'Atenció al Mutualista, llevat que la Junta Directiva de la MÚTUA acordés designar una altra persona.

En cap cas no podrà ser titular del Servei qui realitzi simultàniament funcions en el departament comercial, de marketing o de subscripció o tramitació de sinistres de l'entitat asseguradora, així com tampoc aquelles persones que estiguessin incapacitades per a l'exercici del comerç, d'acord amb el que estableix l'article 13 del Codi de Comerç.

Es comunicarà al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i a la Direcció General de Política i Assegurances de la Generalitat de Catalunya, el nom de la persona titular del Servei.

El titular del Servei cessarà automàticament en l'exercici de les seves funcions pels següents motius:

- Baixa de la seva relació laboral amb la Mútua.
- Canvi de lloc de treball.
- Pre-jubilació o jubilació.

Article 4. Seu del Servei

La seu del Servei d'Atenció al Mutualista es troba en el domicili social de la MÚTUA, a Barcelona, Plaça Tetuan, 3.

Article 5. Objecte i funcions del Servei

El Servei d'Atenció al Mutualista, que es constitueix com una unitat administrativa autònoma pel que fa als assumptes de la seva estricta competència, i té com a missió la recepció i resolució de les queixes o reclamacions presentades pels mutualistes i que facin referència a l'activitat asseguradora de la MÚTUA.

La MÚTUA adoptarà les mesures necessàries per tal de separar el Servei d'Atenció al Mutualista de la resta de serveis comercials i operatius de l'entitat, de manera que es garanteixi que aquest Servei pren de manera autònoma les seves decisions relatives a l'àmbit de la seva activitat, i s'eviten conflictes d'interessos.

Així mateix, la MÚTUA adoptarà les mesures necessàries per tal de garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació demanada per part del Servei d'Atenció al Mutualista a la resta de serveis, atenguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

Les funcions del Servei d'Atenció al Mutualista són les següents:

- L'atenció de manera especialitzada de les queixes i reclamacions presentades pels reclamants.
- La transmissió d'informació necessària al Defensor del Mutualista per a la tramitació de les queixes i reclamacions que a aquest corresponguin.
- L'emissió dels informes que corresponguin d'acord amb la legislació vigent, i d'acord amb el que disposa el present Reglament.

- El foment de la coordinació amb les diferents delegacions i departaments de la Mútua, els quals hauran de facilitar al Servei d'Atenció al Mutualista les informacions que aquest demani en exercici de les seves funcions.

A l'annex d'aquest Reglament hi figura el model del Full de Queixes i Reclamacions a presentar per part dels reclamants.

TÍTOL II. DEL PROCEDIMENT

Article 6. Termini de presentació de reclamacions

El termini màxim per a la presentació de les reclamacions serà de dos anys, a comptar des que el reclamant va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

Article 7. Presentació de reclamacions i documentació a presentar

Les reclamacions o queixes han de ser presentades per escrit a la MÚTUA, personalment o a través de representant, en suport paper o bé a través de correu electrònic, d'acord amb les exigències de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.

A les reclamacions o queixes es farà constar:

- 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.
- Motiu de la queixa o reclamació, amb concreció de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament.
- Delegació o departament, si és el cas, on s'han produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- Que el reclamant no té coneixement de que la matèria que planteja estigui essent tractada en un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- Qualsevol altra informació que es consideri rellevant.
- Proves documentals, si és el cas, en què es fonamenti la queixa o reclamació.
- Lloc, data i signatura.

Article 8. Tramitació i resolució

El Servei d'Atenció al Mutualista disposarà d'un termini de dos mesos, a comptar des de la recepció de la queixa o reclamació, per resoldre-les i emetre un pronunciament.

Les queixes i reclamacions només s'admetran a tràmit una vegada, i el reclamant no podrà formular-les novament davant altres òrgans de la MÚTUA, llevat d'aquelles que, d'acord amb el que s'estableix al Reglament del Defensor del Mutualista, corresponguin resoldre a aquest.

El Servei d'Atenció al Mutualista haurà de demanar, durant el transcurs de la tramitació dels expedients, tant del mutualista reclamant com de les delegacions o departaments de la Mútua,

totes aquelles dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per a prendre la seva decisió.

La decisió del Servei d'Atenció al Mutualista serà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud formulada, fonamentant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència, i les bones pràctiques i usos asseguradors. En cas que la decisió s'allunyi de criteris manifestats en expedients similars anteriors, s'hauran d'aportar les raons que ho justifiquin.

En tot cas, la resolució serà notificada a l'interessat en el termini de deu dies naturals a comptar des de la data resolutiva, per escrit o a través de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i la 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.

TÍTOL III. DELS INFORMES I MEMÒRIES

Article 9. Informe Anual

El responsable del Servei d'Atenció al Mutualista, haurà de, dins del primer trimestre de cada any, presentar a la Junta Directiva de la MÚTUA 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 10. Resum Anual

El responsable del Servei d'Atenció al Mutualista haurà de redactar un resum de l'Informe Anual, el qual s'integrarà dins de l'Informe Anual de la MÚTUA.

TÍTOL IV. DEL DEURE D'INFORMACIÓ

Article 11. Deure d'informació

La MÚTUA té el deure d'informar en el seu domicili social i a totes les oficines obertes als mutualistes, així com a la seva pàgina Web, per al cas de contractació via telemàtica, de:

- L'existència del Servei d'Atenció al Mutualista, la seva adreça postal i l'adreça electrònica.
- L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini de dos mesos des de la seva presentació al Servei.
- Fer referència de la seva existència al Servei de Reclamacions adscrit a l'òrgan de control de les mutualitats, i de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'Atenció al Mutualista per a poder formular les queixes i reclamacions davant del Defensor del Mutualista.
- Referència a la normativa de transparència i protecció del client de Serveis financers, indicant l'adaptació a les normes que regulen aquests aspectes, que en concret són:
 - Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer.
 - R. D. 303/2004, de 20 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament dels Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers.
 - Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i Serveis d'atenció al client i el defensor del client d'entitats financeres.
- El present Reglament de funcionament del Servei d'Atenció al Mutualista.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

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.