

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL MUTUALISTA DE MUTUASPORT

ARTICULO PRELIMINAR: Para la mejor defensa del mutualista de MUTUASPORT, se ha constituido el Servicio de Atención al Mutualista, que actuará de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente reglamento.

No obstante, de cualquier queja o reclamación recibida de los clientes, ya sea en los departamentos operativos y comerciales, Servicio de Atención al Mutualista, se remitirá copia de la misma a los Servicios Centrales de la Mutua a la mayor brevedad posible y nunca mas de 48h, a fin de poder valorar por los Servicios indicados, la rectificación inmediata de la situación a satisfacción del reclamante.

Este reglamento regirá para las quejas y reclamaciones que se reciban a partir del 24 de julio de 2004.

Se entiende por **Queja:** *Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.*

Se entiende por **Reclamación:** *Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.*

I. SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA

Requisitos y Deberes

ARTICULO 1º: El Servicio de Atención al Mutualista dependerá jerárquicamente del Consejo de Administración y actuará con total autonomía respecto de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización. La finalidad será conjugar la mayor eficiencia en la toma de decisiones evitando el conflicto de intereses.

ARTICULO 2º: El procedimiento establecido en el Servicio de Atención al Mutualista para la toma de decisiones, así como para recabar la información de los restantes servicios de la Mutua responderá a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTICULO 3º: Los medios humanos, materiales y técnicos garantizarán la resolución y toma de decisiones en los plazos establecidos. En caso contrario el Titular del Servicio instará por escrito al Consejo de Administración de MUTUASPORT para la adecuación de los recursos al volumen de actividad del momento concreto.

ARTICULO 4º: El Consejo de Administración nombrará y en su caso cesará al titular del Servicio de Atención al Mutualista y el ejercicio anual del Servicio coincidirá con el año natural. La duración en el cargo para el titular será por un ejercicio, renovándose por igual período salvo decisión en contrario del Consejo de Administración.

ARTICULO 5º: El titular del Servicio de Atención al Mutualista, será una persona que se distinga por su honorabilidad profesional y comercial, y que posea los conocimientos y experiencia necesarios para ejercer sus funciones. El ejercicio de este cargo, será incompatible con el de responsable del Departamento Comercial o Administrativo.

ARTICULO 6º: Se publicará ampliamente, entre el colectivo de Mutualistas de MUTUASPORT, la existencia del Servicio de Atención al Mutualista y la dirección de correo electrónico que tiene disponible Serviciodeatencionalmutualista@mutuasport.com

ARTICULO 7º: Solo podrá rechazarse una reclamación o queja cuando se dé alguna de las causas prevista en el artículo 12 apartado 3 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo. En este caso se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dando diez días naturales para interponer las correspondientes alegaciones. Si persisten las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final.

El plazo máximo para la presentación de quejas y reclamaciones será de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja.

ARTICULO 8º: Con carácter general son competencia del Servicio de Atención al Mutualista cualquier queja o reclamación que se plantee por los mutualistas que han suscrito pólizas de seguros con MUTUASPORT, directamente a dicho Servicio. El Servicio de Atención al Mutualista está facultado para resolver las quejas, tramitar internamente las reclamaciones y resolver y emitir informe que remitirá al reclamante. En esta resolución informará al cliente reclamante, si se hubiera desestimado la reclamación, como se puede acudir al Comisionado para Defensa del cliente de Servicios Financieros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

ARTICULO 9º: El Servicio podrá recabar documentación, tanto del reclamante como de los servicios y departamentos de la entidad, a fin de completar los elementos necesarios para adoptar su decisión. Tanto el allanamiento por parte de MUTUASPORT como el desistimiento por parte del cliente darán lugar al archivo del expediente.

ARTICULO 10º: La finalización del expediente no podrá rebasar los dos meses de plazo desde la presentación de la reclamación o queja, su decisión deberá ser motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada basadas en las cláusulas contractuales y las normas de transparencia y protección de la clientela.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios aplicados en las decisiones anteriores deberán explicarse las razones que lo justifiquen.

La decisión deberá ser notificada por escrito en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha ya sea por medios informáticos o correo ordinario.

ARTICULO 11º: Para mayor garantía y eficacia en la comunicación con el Comisionado para la Defensa del Cliente, la persona designada por la Entidad para atender los requerimientos de este Comisionado será el Director del Servicio de atención al Mutualista de MUTUASPORT.

ARTICULO 12º: El Servicio de Atención al Mutualista elaborará un informe anual cuyo resumen se incorporará en la Memoria anual de MUTUASPORT. Este informe se presentará, dentro del primer trimestre del año, ante el Consejo de Administración de MUTUASPORT.

El contenido mínimo del informe será:

12.1 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 cuantías e importes afectados,

12.2 resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,

12.3 criterios generales contenidos en las decisiones,

12.4 recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

II. PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO

Presentación, Tramitación y Resolución de Quejas y Reclamaciones.

ARTICULO 13º: 1. Los Mutualistas podrán presentar quejas y reclamaciones, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónico o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3) Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Mutualista, en el plazo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja.

4) Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico existente que es la siguiente: Serviciodeatencionalmutualista@mutuasport.com

5) Todas las quejas y reclamaciones que se reciban en MUTUASPORT quedarán registradas en un único registro específico y se les asignará un número de referencia. Esto con independencia de que se dirijan directamente al Servicio de Atención al Mutualista o cualquier otra persona o departamento operativo, comercial e incluso si fuera dirigido al Consejo de Administración.

6) Este Registro contendrá: nombre del cliente, fecha de recepción de la reclamación, descripción breve de la causa, departamento o persona causante y fecha límite para la contestación por el Servicio de Atención al Mutualista. Este registro único tiene como finalidad el seguimiento y control de la resolución de los expedientes en los plazos previstos.

ARTICULO 14º: El Servicio de Atención al Mutualista recibirá directamente y en el menor plazo posible, que nunca podrá superar las 48 horas, las cartas de queja o reclamación de los clientes y una vez registrado el expediente, dará comienzo la tramitación del mismo.

1.- Si el escrito va dirigido a personal o departamento distinto del Servicio de Atención al Mutualista, la tramitación y contestación les será ajena y solo recibirán copia del expediente completo con su correspondiente contestación para seguimiento y control.

2.- Si el escrito va dirigido al Servicio de Atención al Mutualista, este Servicio de Atención al Mutualista completará la presentación y asumirá la tramitación, resolviendo en su caso y enviando la contestación al cliente en un plazo inferior al mes.

ARTICULO 15º: El Servicio de Atención al Mutualista está facultado para resolver las quejas, tramitar internamente las reclamaciones y resolver y emitir informe que remitirá al reclamante. Esta resolución informará al cliente reclamante, si se hubiera desestimado la reclamación, como se puede acudir en segunda instancia al Comisionado para la defensa del cliente de Entidades Financieras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

ARTICULO 16º: Una vez abierto el expediente en el Servicio de Atención al Mutualista, en el plazo de dos días se le comunicará por escrito al cliente la referencia del mismo y el plazo estimado para la contestación sobre el problema planteado, que en ningún caso podrá exceder de un mes a partir de la presentación de la queja o reclamación.

En esta comunicación se le indicarán los requisitos, si no se hubieran cumplido, necesarios para la presentación, ya sea para la tramitación de soporte papel o con medios informáticos. Estos requisitos son: la identificación, acreditación, motivo de la queja y la declaración de no conocer que esté en curso reclamación judicial administrativa o arbitral alguna sobre el mismo tema.

En esta comunicación se informará al cliente la competencia del Servicio de Atención al Mutualista para entender de este asunto y, en su caso, el derecho de acudir al Comisionado para la defensa del cliente de Entidades Financieras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, si el primero desestimara la reclamación.

ARTICULO 17º: El titular del Servicio podrá, para acreditar la identidad del reclamante o aclarar los hechos, requerir al firmante para completar la documentación dando un plazo de diez días naturales apercibiendo que en caso contrario se procederá al archivo sin más trámite. Este plazo interrumpirá para el cómputo del plazo del mes para la contestación.

ARTÍCULO 18º: La resolución se emitirá, dentro del plazo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación hubiera sido presentada, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación.

ARTÍCULO 19º: La resolución se notificará al reclamante y a los Servicios Centrales en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por correo certificado con acuse de recibo 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.

ARTÍCULO 20º: El presente Reglamento entra en vigor el 24 de julio de 2004.