

1.A.- Reglamento del Defensor del Mutualista

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Preliminar

El Defensor del Mutualista es un órgano destinado a atender y resolver las quejas y reclamaciones establecidas en este Reglamento. 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.

Artículo 2. Definiciones.

Defensor del Mutualista: profesional independiente, no vinculado por lazos de dependencia laboral a la entidad aseguradora, cuyos servicios son contratados por esta, y cuya función es la resolución motivada de todas aquellas reclamaciones que le presenten, de forma voluntaria y dentro de los límites del presente Reglamento, los tomadores, asegurados y beneficiarios, en relación con las inscripciones suscritas con la MUTUALIDAD.

Entidad Aseguradora: persona jurídica, en este caso, la MUTUALIDAD, que contrata los servicios del Defensor del Mutualista y que, en virtud de una inscripción, se obliga frente a los tomadores, asegurados y beneficiarios, mediante el pago de una prima, y en caso de que se produzca el hecho objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño ocasionado al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

Reclamante: cualquier tomador, asegurado o beneficiario de una inscripción suscrita con la MUTUALIDAD, que somete de manera voluntaria al Defensor del Mutualista reclamaciones en relación con las pólizas de seguro contratadas.

Reclamación: cualquier solicitud dirigida por escrito al Defensor del Mutualista por parte del reclamante para la resolución de cuestiones jurídicas complejas relacionadas con las solicitudes de inscripción, que están cubiertas por parte de la MUTUALIDAD.

Artículo 3. Titularidad.

El cargo de titular del Defensor del Mutualista estará ocupado por una persona con honorabilidad comercial y profesional, de reconocido prestigio en el ámbito asegurador, y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entenderá que cuenta con honorabilidad comercial y profesional la persona que tenga una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad comercial y la vida de los negocios, y que haya respetado las buenas prácticas comerciales y financieras.

Son causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Defensor del Mutualista la falta de alguna de las condiciones mencionadas en los dos párrafos anteriores.

El Defensor del Mutualista tendrá completa independencia respecto a la MUTUALIDAD.

La designación del Defensor del Mutualista corresponde a la Junta Directiva de la MUTUALIDAD, y será comunicada al Comisionado para la Defensa del Asegurado y a las autoridades supervisoras que correspondan en atención a la actividad y ámbito territorial de esa entidad aseguradora.

La titularidad del cargo se establece por un plazo indefinido. Sin embargo, finalizará, en todo caso, por la pérdida sobrevinida de alguna de las condiciones requeridas, así como por acuerdo de la Junta Directiva, previamente comunicado por escrito al Defensor del Mutualista y sin necesidad de ninguna motivación.

Artículo 4. Competencias.

El Defensor del Mutualista tendrá competencia para conocer las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o a través de un representante acreditado, por parte de todas las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de asegurado, beneficiario o tomador de la MUTUALIDAD, siempre que estas quejas o reclamaciones hagan referencia a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de sus inscripciones en la entidad aseguradora.

Cualquier persona con un interés legítimo en los supuestos mencionados podrá iniciar la queja o reclamación ante el Defensor del Mutualista.

El plazo máximo para presentar la queja o reclamación será de dos años, contados desde el momento en que el interesado tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

TÍTULO II. DEL PROCEDIMIENTO.

Artículo 5. Fase previa

El reclamante debe agotar todas las instancias previas de reclamación ante la MUTUALIDAD antes de iniciar el procedimiento ante el Defensor del Mutualista.

Se entenderá que se ha agotado la vía ordinaria de reclamación ante la MUTUA cuando exista una resolución desestimatoria expresa por parte del Servicio de Atención al Mutualista, o bien por el transcurso de sesenta días, desde la presentación de la reclamación a dicho Servicio sin que haya habido una resolución.

Artículo 6. Inicio del procedimiento.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante un representante, dirigidas al Defensor del Mutualista, en cualquier oficina abierta al público de la Mutualidad, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos, telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá adecuarse a las exigencias previstas por la legislación vigente.

El procedimiento se inicia con la presentación de la solicitud por escrito, en la que constarán:

- Nombre, apellidos, domicilio y teléfono del interesado, y, en su caso, de la persona que lo represente. DNI para las personas físicas y CIF para las personas jurídicas.
- Número de mutualista y coberturas.
- Motivo de la queja o reclamación, con concreción de las cuestiones sobre las cuales se solicita un pronunciamiento.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia que plantea esté siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Cualquier otra información que se considere relevante.
- Pruebas documentales, en su caso, en las que se fundamente su queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

Artículo 7. Requisitos de admisión a trámite de la queja o reclamación.

El Defensor del Mutualista acusará recibo por escrito de la queja o reclamación presentada, y comprobará que consten los datos necesarios para su admisión a trámite.

Si no estuviera suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se establecieran con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se pedirá al interesado que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, advirtiéndole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El tiempo empleado por el reclamante para la subsanación de errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver la queja o reclamación.

Artículo 8. Quejas y reclamaciones no admitidas a trámite.

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

1. Cuando no se hayan presentado previamente al Servicio de Atención al Mutualista. En este caso, la reclamación se remitirá a este Servicio y se comunicará al reclamante.
2. Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años, contado desde que el reclamante tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación hasta la fecha de presentación de la reclamación al Servicio de Atención al Mutualista.
3. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluida entre estas la falta de concreción del motivo de la queja o reclamación.
4. Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación recursos o acciones diferentes al conocimiento de los cuales sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, cuando aquellos estén pendientes de resolución o litigio, o cuando el caso haya sido resuelto en esas instancias. Cuando el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
5. Cuando los hechos, razones y solicitud sobre los cuales se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no hagan referencia a acciones concretas.
6. Cuando se repitan otras quejas o reclamaciones anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo reclamante en relación con los mismos hechos.
7. Cuando se presenten a través de Internet y el contrato no se haya celebrado por esta vía y, en su caso, no se cumplan los requisitos establecidos por la legislación vigente.

En el caso de que se considere que la queja o reclamación no se puede admitir a trámite por cualquiera de estas razones, se comunicará al interesado, y se le concederá un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Si el interesado responde y se mantienen las causas de inadmisión, o no responde dentro del plazo mencionado, se le comunicará la decisión final de cierre y archivo del expediente.

De la no admisión a trámite de la queja o reclamación se informará a la MUTUALIDAD.

Artículo 9. Tramitación de la queja o reclamación.

Cuando se presente una queja o reclamación con todos los requisitos exigidos, se abrirá un expediente al cual se le asignará un número. El Defensor del Mutualista se encargará de incorporar al expediente la información que puedan aportar los diferentes departamentos de la MUTUALIDAD, con el fin de llegar a resolver la reclamación. Los departamentos y servicios de la Mutualidad facilitarán toda la documentación que les sea requerida en un plazo máximo de un mes desde la fecha de la solicitud.

Artículo 10. Finalización del expediente de queja o reclamación.

Las resoluciones del Defensor del Mutualista se adoptarán en un plazo inferior a dos meses desde la recepción de la reclamación.

Si los datos aportados por el reclamante son insuficientes para poder tramitar el expediente, se le enviará una carta advirtiéndole de los defectos de su reclamación o queja, otorgándole un plazo máximo de diez días para subsanarlos. Si el Defensor del Mutualista no recibe los datos en el plazo indicado, se procederá al cierre y archivo del expediente.

Si se completa la información y se decide reabrir el expediente, el plazo de los dos meses para la contestación por parte del Defensor comenzará a contar desde el momento de la subsanación.

En todo caso, el expediente finalizará con una resolución de las siguientes características:

- Vinculante para la MUTUALIDAD si es favorable al reclamante.
- Motivada y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- Fundamentada en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de claridad y transparencia, así como las buenas prácticas y usos del sector asegurador.
- Coherente con criterios anteriores, y cuando se diverja de estos, se justificará.
- Con expresión del derecho del reclamante a recurrir al Servicio de reclamaciones de la Administración adscrito al órgano de control de las mutualidades.

Artículo 11. Comunicación de la resolución.

La resolución del Defensor del Mutualista se notificará al interesado en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de cierre del expediente, y contendrá conclusiones claras respecto a la queja o reclamación planteada.

La decisión podrá notificarse a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, la impresión y conservación de los documentos, y cumplan con los requisitos previstos en la legislación vigente; según haya designado de manera expresa el reclamante, y a falta de indicación, a través del mismo medio en que se haya presentado la queja o reclamación.

Artículo 12. Desistimiento.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que supondrá el archivo del expediente, sin perjuicio de que, en su caso, el Defensor acuerde su continuación únicamente respecto a la MUTUALITAT, en el ámbito de su función de cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de los reclamantes.

Artículo 13. Aceptación.

Si como consecuencia de la queja o de la reclamación, la Mutualidad rectificase su decisión inicial a plena satisfacción del reclamante, esto se comunicará a la instancia competente y se justificará documentalmente, salvo desistimiento explícito del interesado. En este caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin ningún otro trámite.

Las resoluciones emitidas por el Defensor del Mutualista son vinculantes para la MUTUALIDAD pero no para el reclamante, salvo que este las acepte expresamente o tácitamente; se entenderá que las acepta tácitamente cuando no comunique a la Mútua su disconformidad en el plazo de 10 días desde la notificación de la resolución.

Artículo 14. Cumplimiento de las resoluciones.

La MUTUALITAT está obligada al cumplimiento de lo acordado en la resolución del Defensor del Mutualista en el plazo de tres meses a partir del día siguiente al de su recepción

Artículo 15. Firmeza de las resoluciones.

Las resoluciones dictadas por el Defensor del Mutualista serán firmes desde su notificación al reclamante y a la MUTUALITAT, sin perjuicio de los posibles derechos que, en vía judicial o administrativa, puedan corresponder a las partes.

Artículo 16. Deber de información.

La MUTUALIDAD informará en su domicilio social y en todas las oficinas abiertas a los mutualistas, así como en su página web para el caso de contratación vía telemática, de la existencia del Defensor del Mutualista - con indicación de su dirección postal y electrónica- y de la obligación de resolver las quejas y reclamaciones presentadas a este en el plazo de dos meses.

TÍTULO III. DE LOS INFORMES Y MEMORIAS.

Artículo 17. Informe Anual.

El Defensor del Mutualista deberá, dentro del primer trimestre de cada año, presentar a la Junta Directiva de la MUTUALITAT un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anterior.

Este informe deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con detalle de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, e importes reclamados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o no para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que conforman su actuación.

Artículo 18. Resumen Anual.

El Defensor del Mutualista deberá redactar un resumen del Informe Anual, el cual se integrará dentro del Informe anual de la MUTUALITAT.

Disposición Transitoria.

Los expedientes de quejas y reclamaciones que se encuentren en fase de tramitación en fecha 24 de julio de 2004 (fecha de entrada en vigor de la Orden ECO/731/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras) continuarán su proceso conforme al procedimiento establecido en la normativa anteriormente aplicable.

Disposición final.

Para todo aquello que no esté previsto en el presente Reglamento y en relación con todas aquellas cuestiones que puedan surgir durante la instrucción y resolución de los procedimientos, el Defensor del Mutualista resolverá según su prudente arbitrio y de la manera más conveniente para el cumplimiento de sus fines.