

## 1.A.- Reglament del Defensor del Mutualista

---

### TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

#### **Article 1. Preliminar**

El Defensor del Mutualista és un òrgan destinat a atendre i resoldre les queixes i reclamacions establertes en aquest Reglament.

Aquesta funció serà assumida per un professional aliè a la MUTUALITAT, el qual actuarà amb plena autonomia, imparcialitat i objectivitat en l'exercici de les seves funcions.

#### **Article 2. Definicions.**

Defensor del Mutualista: professional independent, no lligat per vincles de dependència laboral a l'entitat asseguradora, els serveis del qual són contractats per aquesta, i que té com a funció la resolució motivada de totes aquelles reclamacions que li presentin, de forma voluntària, i dins dels límits del present Reglament, els prenedors, assegurats i beneficiaris, en relació amb les inscripcions subscrites amb la MUTUALITAT.

Entitat Asseguradora: persona jurídica, en aquest cas la MUTUALITAT, que contracta els serveis del Defensor del Mutualista i que, en virtut d'una inscripció, s'obliga enfront als prenedors, assegurats i beneficiaris, a través del pagament d'una prima, i per al cas en què es 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: qualsevol prenedor, assegurat o beneficiari d'una inscripció subscrita amb la MUTUALITAT, que sotmeti de manera voluntària al Defensor del Mutualista reclamacions en relació amb les pòlisses d'assegurança contractades.

Reclamació: qualsevol sol·licitud dirigida per escrit al Defensor del Mutualista per part del reclamant per a la resolució de qüestions jurídiques complexes relacionades amb les sol·licituds d'inscripció, que són objecte de cobertura per part de la MUTUALITAT.

#### **Article 3. Titularitat.**

El càrrec de titular del Defensor del Mutualista estarà ocupat per una persona amb honorabilitat comercial i professional, de reconegut prestigi en l'àmbit assegurador, i amb coneixements i experiència adequats per a 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.

Són causes d'incompatibilitat i d'inelegibilitat del Defensor del Mutualista la manca d'alguna de les condicions esmentades en els dos paràgrafs anteriors.

El Defensor del Mutualista tindrà completa independència respecte a la MUTUALITAT.

La designació del Defensor del Mutualista correspon a la Junta Directiva de la MUTUALITAT, i serà comunicada al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i a les autoritats supervisores que correspongui en atenció a l'activitat i àmbit territorial d'aquella entitat asseguradora.

La titularitat del càrrec s'estableix per un termini indefinit. Tanmateix, finalitzarà, en tot cas, per la pèrdua sobrevinguda d'alguna de les condicions requerides, així com per acord de la Junta Directiva, prèviament comunicat per escrit al Defensor del Mutualista i sense necessitat de cap motivació.

#### **Article 4. Competències.**

El Defensor del Mutualista tindrà competència per a conèixer les queixes i reclamacions presentades, directament o a través d'un representant acreditat, per part de totes les persones físiques o jurídiques, que reuneixin la condició d'assegurat, beneficiari o prenedor de la MUTUALITAT, sempre que aquestes queixes o reclamacions facis referència als seus interessos i drets legalment reconeguts, derivats de les seves inscripcions a l'entitat asseguradora.

Qualsevol persona amb un interès legítim en els supòsits esmentats, podrà iniciar la queixa o reclamació davant el Defensor del Mutualista.

El termini màxim per a presentar la queixa o reclamació serà de dos anys, a comptar des del moment en què l'interessat va tenir Coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

## **TÍTOL II. DEL PROCEDIMENT.**

#### **Article 5. Fase prèvia**

El reclamant ha d'esgotar totes les instàncies prèvies de reclamació davant la MUTUALITAT, abans d'iniciar el procediment davant el Defensor del Mutualista.

S'entén que s'ha esgotat la via ordinària de reclamació davant la MÚTUA, quan existeixi una resolució desestimària expressa per part del Servei d'Atenció al Mutualista, o bé pel transcurs de seixanta dies, des de la presentació de la reclamació a l'esmentat Servei sense que hi hagi hagut una resolució.

#### **Article 6. Inici del procediment.**

Les queixes i reclamacions es poden presentar personalment o mitjançant un representant, adreçades al Defensor del Mutualista, a qualsevol oficina oberta al públic de la Mutualitat, en suport paper, o per mitjans informàtics, electrònics, telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. La utilització dels mitjans informàtics, electrònics o telemàtics haurà d'adequar-se a les exigències previstes per la legislació vigent.

El procediment s'inicia amb la presentació de la sol·licitud per escrit, en la qual constarà:

1. 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 persones jurídiques.
2. Número de mutualista i cobertures.
3. Motiu de la queixa o reclamació, amb concreció de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament.
4. Que el reclamant no té coneixement que la matèria que planteja estigui essent tractada en un procediment administratiu, arbitral o judicial.
5. Qualsevol altra informació que es consideri rellevant.

6. Proves documentals, si és el cas, en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.
7. Lloc, data i signatura.

#### **Article 7. Requisits d'admissió a tràmit de la queixa o reclamació.**

El Defensor del Mutualista acusarà rebuda per escrit de la queixa o reclamació presentada, i comprovarà que hi constin les dades necessàries per a la seva admissió a tràmit.

Si no estigués suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no s'establissin amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es demanarà a l'interessat que subsani aquesta situació en el termini de deu dies naturals, advertint-lo que, en cas contrari, es procedirà a l'arxiu de l'expedient.

El temps emprat pel reclamant per a la subsanació d'errades a què es refereix el paràgraf anterior, no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst per a resoldre la queixa o reclamació.

#### **Article 8. Queixes i reclamacions no admeses a tràmit.**

Les queixes i reclamacions no seran admeses a tràmit quan concorrin les següents circumstàncies:

1. Quan no s'hagin presentat prèviament al Servei d'Atenció al Mutualista. En aquest cas, la reclamació es remetrà a aquest Servei i això es comunicarà al reclamant.
2. Quan hagi transcorregut un termini superior a dos anys, comptat des que el reclamant va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació fins la data de presentació de la reclamació al Servei d'Atenció al Mutualista.
3. Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosa entre aquestes la inconcreció del motiu de la queixa o reclamació.
4. Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents al coneixement dels quals sigui competència d'òrgans administratius, arbitral o judicials, quan aquelles es trobin pendents de resolució o litigi, o quan el cas hagi estat resolt en aquelles instàncies. Quan el Defensor tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, s'abstindrà de tramitar la queixa o reclamació.
5. Quan els fets, raons i sol·licitud sobre els quals es concretin les qüestions objecte de queixa o reclamació no facin referència a accions concretes.
6. Quan es reiterin altres queixes o reclamacions anteriors ja resoltes, presentades pel mateix reclamant en relació als mateixos fets.
7. Quan es presentin a través d'Internet i el contracte no s'hagi celebrat per aquesta via i, en el seu cas, no es compleixin els requisits establerts per la legislació vigent.

En el cas que es consideri que la queixa o reclamació no es pot admetre a tràmit per qualsevol d'aquestes raons, es comunicarà a l'interessat, i se li concedirà un termini de deu dies naturals per tal que presenti al·legacions. Si l'interessat contesta i es continuen mantenint les causes d'inadmissió, o no contesta dins del termini esmentat, se li comunicarà la decisió final de tancament i arxiu de l'expedient.

De la no admissió a tràmit de la queixa o reclamació se n'informarà a la MUTUALITAT.

Article 9. Tramitació de la queixa o reclamació.

Quan es presenti una queixa o reclamació amb tots els requisits exigits, s'obrirà un expedient al qual se li assignarà un número. El Defensor del Mutualista s'encarregarà d'incorporar a l'expedient la informació que puguin aportar els diferents departaments de la MUTUALITAT, per tal d'arribar a resoldre la reclamació. Els departaments i serveis de la Mutualitat, facilitaran tota la documentació que els hi sigui requerida en un termini màxim d'un mes des de la data de la sol·licitud.

**Article 10. Finalització de l'expedient de queixa o reclamació.**

Les resolucions del Defensor del Mutualista, s'adoptaran en un termini inferior a dos mesos des de la recepció de la reclamació.

Si les dades aportades pel reclamant són insuficients per a poder tramitar l'expedient, se li enviarà una carta advertint-lo dels defectes de la seva reclamació o queixa, atorgant-li un termini màxim de deu dies per a subsanar-los.

Si el Defensor del Mutualista no rep les dades en el termini indicat, es procedirà al tancament i arxiu de l'expedient.

Si es completa la informació i es decideix reobrir l'expedient, el termini dels dos mesos per a la contestació per part del Defensor començarà a comptar des del moment de la subsanació.

En tot cas, l'expedient finalitzarà amb una resolució de les següents característiques:

- Vinculant per a la MUTUALITAT si és favorable al reclamant.
- Motivada i amb conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada.
- Fonamentada en dret i en base a les clàusules contractuals, les normes de claredat i transparència, així com les bones pràctiques i usos del sector assegurador.
- Coherent amb criteris anteriors, i quan es divergeixi d'aquests, es justificarà.
- Amb expressió del dret del reclamant a recórrer al Servei de reclamacions de l'Administració adscrit a l'òrgan de control de les mutualitats.

**Article 11. Comunicació de la resolució.**

La resolució del Defensor del Mutualista es notificarà a l'interessat en el termini màxim de deu dies naturals a comptar des de la data de tancament de l'expedient, i contindrà unes conclusions clares respecte a la queixa o reclamació plantejada.

La decisió podrà notificar-se a través de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos a la legislació vigent; segons hagi designat de manera expressa el reclamant, i a manca d'indicació, a través del mateix mitjà en que hagués estat presentada la queixa o reclamació.

**Article 12. Desistiment.**

Els interessats podran desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment, la qual cosa que suposarà l'arxiu de l'expedient, sens perjudici que, en el seu cas, el Defensor acordi la seva continuació únicament respecte a la MUTUALITAT, en l'àmbit de la seva funció de compliment de la normativa de transparència i protecció dels reclamants.

**Article 13. Acceptació.**

Si com a conseqüència de la queixa o de la reclamació, la Mutualitat rectificués la seva decisió inicial a plena satisfacció del reclamant, això es comunicarà a la instància competent i es justificarà documentalment, llevat de desistiment explícit de l'interessat. En aquest cas, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense cap altre tràmit.

Les resolucions emeses pel Defensor del Mutualista són vinculants per a la MUTUALITAT però no pel reclamant, llevat que aquest les accepti expressa o tàcitament; s'entendrà que les accepta tàcitament quan no comuniqui a la Mútua la seva disconformitat en el termini de 10 dies des de la notificació de la resolució.

#### **Article 14. Compliment de les resolucions.**

La MUTUALITAT està obligada al compliment del que s'hagi acordat a la resolució del Defensor del Mutualista en el termini de tres mesos a partir del dia següent al de la seva recepció.

#### **Article 15. Fermesa de les resolucions.**

Les resolucions dictades pel Defensor del Mutualista seran fermes des de la seva notificació al reclamant i a la MUTUALITAT, sens perjudici dels possibles drets que, en via judicial o administrativa, puguin correspondre a les parts.

#### **Article 16. Deure d'informació.**

La MUTUALITAT informarà 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 Defensor del Mutualista – amb indicació de la seva adreça postal i electrònica- i de l'obligació de resoldre les queixes i reclamacions presentades a aquest en el termini de dos mesos.

### **TÍTOL III. DELS INFORMES I MEMÒRIES.**

#### **Article 17. Informe Anual.**

El Defensor del Mutualista haurà de, dins del primer trimestre de cada any, presentar a la Junta Directiva de la MUTUALITAT 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 18. Resum Anual.**

El Defensor del Mutualista haurà de redactar un resum de l'Informe Anual, el qual s'integrarà dins de l'Informe anual de la MUTUALITAT.

#### **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.

**Disposició final.**

Per a tot allò que no estigui previst en el present Reglament, i en relació a totes aquelles qüestions que puguin sorgir durant la instrucció i resolució dels procediments, el Defensor del Mutualista resoldrà segons el seu prudent arbitri i en la manera més convenient per al compliment dels seus fins.