

Servei d'Atenció al Mutualista

Reglament

Títol I. Disposicions generals

Artículo 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.

Artículo 2. Definicions

Mútua: MGC Insurance, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija.

Servei d'Atenció al Mutualista: Departament inclòs dins de l'organigrama de MGC 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: MGC Mútua com a entitat 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.

Artículo 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 el Consell d'Administració de MGC Mútua acordés designar una altra persona. En el primer cas, el mandat de la titular del Servei serà pel mateix temps que desenvolupi el càrrec de Cap del Departament d'Atenció al Mutualista; en el segon cas, el mandat serà anual, amb possibilitat de successives renovacions.

En cap cas no podrà ser titular del Servei qui realitzi simultàniament funcions en el departament comercial, de màrqueting 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.

El titular del Servei, quan ho sigui el Cap del Departament d'Atenció al Mutualista, cessarà automàticament en l'exercici de les seves funcions per qualsevol causa que determini que deixi d'ocupar el referit càrrec. En altre cas, cessarà quan transcorri el seu mandat sense que aquest hagi estat renovat.

Artículo 4. Seu del servei

La seu del Servei d'Atenció al Mutualista es troba en el domicili social de MGC Mútua, ubicat a Barcelona, carrer Tuset 5-11.

Artículo 5. Objecte i funcions del servei

El Servei d'Atenció al Mutualista 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 reclamants i que facin referència a l'activitat asseguradora de MGC Mútua.

MGC 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, MGC Insurance, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, 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.
- 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 MGC 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 pels reclamants.

Artículo 6. Dotació del servei

El Servei d'Atenció al Mutualista estarà dotat amb els mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius necessaris i adequadament preparats per al satisfactori compliment de les funcions que li corresponen.

Títol II. Del procediment

Artículo 7. 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.

Artículo 8. Presentació de reclamacions i documentació a presentar

Les reclamacions o queixes han de ser presentades per escrit a MGC 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 i sempre que el mitjà electrònic permeti la lectura, impressió i conservació del document.

Les reclamacions o queixes podran ser presentades al Servei d'Atenció al Mutualista directament, a qualsevol oficina oberta al públic de MGC Mútua, o bé a l'adreça de correu electrònic bustia@mgc.es.

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 en què es fonamenti la queixa o reclamació i que es trobin en poder del reclamant.
- Lloc, data i signatura.

Artículo 9. Acusament de recepció i admissió a tràmit.

Un cop rebuda la queixa o reclamació, el Servei d'Atenció al Mutualista n'acusarà recepció per escrit dirigit al reclamant, tot deixant constància de la data de la recepció d'aquella, i comprovarà que concorrin 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 de que, en cas contrari, es procedirà a l'arxiu de l'expedient. Les queixes i reclamacions no seran admeses a tràmit quan concorri alguna de les següents circumstàncies:

1. 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.
2. Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosa entre aquestes la inconcreció del motiu de la queixa o reclamació.
3. Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el 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 titular del Servei 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.
4. 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.
5. Quan es reiterin altres queixes o reclamacions anteriors ja resoltes, presentades pel mateix reclamant en relació als mateixos fets.

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.

El temps emprat pel reclamant per a la subsanació d'errors o presentació d'al·legacions, referides en els paràgrafs anteriors, no s'inclourà en el còmput del termini establert per a resoldre la queixa o reclamació.

Les queixes i reclamacions només s'admetran a tràmit una vegada, i el reclamant no podrà formular-les novament davant altres òrgans de MGC Mútua.

Artículo 10. Termini per resoldre les reclamacions

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.

Artículo 11. Tramitació

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

Si com a conseqüència de la queixa o de la reclamació, MGC Mútua rectifiqués 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 ambdós casos, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense cap altre tràmit.

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.

La decisió que finalitzi el procediment esmentarà sempre expressament la facultat que assisteix al reclamant per tal que, en cas de disconformitat amb el contingut de la resolució, es pugui adreçar al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers que correspongui.

Artículo 12. Desistiment

Els interessats podran desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment, la qual cosa suposarà l'arxiu de l'expedient.

Títol III. Dels informes i memòries

Artículo 13. Informe anual

El responsable del Servei d'Atenció al Mutualista, haurà de, dins del primer trimestre de cada any, presentar al Consell d'Administració de MGC 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.

Artículo 14. 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 MGC Mútua.

Títol IV. Del deure d'informació

Artículo 15. Deure d'informació

MGC 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.
- La 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 administratiu de control.
- 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:
 - a) Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer.
 - b) 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.
 - c) 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.



FULL DE QUEIXES I RECLAMACIONS

dirigit al

SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA

Domicili: c/ Tuset, 5-11 (08006 Barcelona)

Telèfon 93 414 36 00 / 900 841 844

Fax 93 201 22 22

e-mail atm@mgc.es

DADES DEL RECLAMANT

Nom i cognoms _____

D.N.I. _____

Empresa _____

NIF _____

Domicili _____

Número de telèfon _____

Número de fax _____

E-mail _____

Mutualista núm. _____

Condició del reclamant: ☐ Prenedor ☐ Assegurat ☐ Beneficiari

☐ Representant legal de _____

Dades del representant que, en el seu cas, presenti l'imprès en nom del reclamant:

MOTIU DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

(amb concreció de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament d'MGC Mútua)

Indiqui seguidament si la queixa o reclamació que formula es refereix a una Oficina, a un departament d'MGC Mútua, o bé a un agent o corredor d'assegurances

(.../...)

DOCUMENTACIÓ APORTADA

INFORMACIÓ ADDICIONAL QUE ES DESITGI COMUNICAR

El reclamant manifesta que la matèria objecte de la queixa o reclamació no està sent objecte d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

Les dades personals comunicades en virtut del present formulari seran tractades per MGC Insurance, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija amb la finalitat de cursar i resoldre la seva reclamació, sens perjudici de conservar-les per a complir amb les obligacions legals preceptives, respectant en tot moment la legislació vigent i adoptant les mesures de seguretat que garanteixen la seva confidencialitat.

En cas de voler exercir els seus drets d'accés, rectificació, u oposició, entre d'altres establerts legalment, pot dirigir un escrit a l'adreça postal C/ Tuset 5-11 (08006, Barcelona) o enviar un correu electrònic a dpd@mgc.es.

Per a més informació sobre el tractament de les seves dades personals, així com sobre l'exercici dels seus drets, pot consultar la política d'MGC Insurance, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija al web de l'entitat (<https://www.mgc.es/proteccion-de-datos/>).

A _____, el ____ de _____ de _____

Signatura

En cas que es desitgi facilitar dades o proporcionar informació que, per la seva extensió, no càpiga a l'impres, pot ser adjuntada a aquest.