

## **Servicio de Atención al Mutualista**

### **Reglamento**

## **Título I. Disposiciones generales**

### **Artículo 1. Legislación aplicable**

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

### **Artículo 2. Definiciones**

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

**Servicio de Atención al Mutualista:** Departamento incluido en el organigrama de MGC Mutua, que actúa de manera autónoma e independiente, y que está separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad aseguradora, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

**Entidad aseguradora:** MGC Mutua como entidad que, en virtud de una solicitud de afiliación, se obliga ante los tomadores, asegurados y beneficiarios, a través del cobro de una prima, y para el 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 que se hayan convenido.

**Reclamante:** Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios prestados por la entidad aseguradora, y que ostenta la condición de tomador, asegurado o beneficiario dentro del ámbito de los seguros.

**Reclamación:** Solicitud que pone de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o un derecho en relación con los intereses y derechos legalmente reconocidos por parte del reclamante.

### **Artículo 3. Titularidad del servicio**

El Servicio de Atención al Mutualista contará con un titular de reconocida honorabilidad comercial y profesional, y con unos conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Se entiende 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. Se entiende que tiene conocimientos y experiencia adecuados la persona que haya desarrollado funciones relacionadas con la actividad aseguradora de la entidad.

El titular del Servicio será el Responsable del Departamento de Atención al Mutualista, salvo que el Consejo de Administración de MGC Mutua acordara designar a otra persona. En el primer caso, el mandato del titular del Servicio será por el mismo tiempo que ejerza el cargo de Responsable del Departamento de Atención al Mutualista, en el segundo caso, el mandato será anual, con posibilidad de sucesivas renovaciones.

En ningún caso podrá ser titular del Servicio quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, de marketing o de suscripción o tramitación de siniestros de la entidad aseguradora, así como tampoco aquellas personas que estuvieran incapacitadas para el ejercicio del comercio, de acuerdo con lo que se establece en el Artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Servicio, cuando sea el Responsable del Departamento de Atención al Mutualista, cesará automáticamente en el ejercicio de sus funciones por cualquier causa que determine que deje de ocupar el referido cargo. En caso contrario, cesará cuando transcurra su mandato sin que éste haya sido renovado.

#### **Artículo 4. Sede del servicio**

La sede del Servicio de Atención al Mutualista se halla en el domicilio social de MGC Mutua, ubicado en Barcelona, calle Tuset, 5-11.

#### **Artículo 5. Objeto y funciones del servicio**

El Servicio de Atención al Mutualista se constituye como una unidad administrativa autónoma en cuanto a los asuntos de su estricta competencia, y tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los asegurados y que hagan referencia a la actividad aseguradora de MGC Mutua.

MGC Mutua adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Mutualista del resto de servicios comerciales y operativos de la entidad, de manera que se garantice que este Servicio toma de manera autónoma sus decisiones relativas al ámbito de su actividad, y se evitan conflictos de intereses.

Así mismo, MGC Mutua adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información solicitada por parte del Servicio de Atención al Mutualista al resto de Servicios, atienda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Las funciones del Servicio de Atención al Mutualista son las siguientes:

- La atención de manera especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los reclamantes.
- La emisión de informes que correspondan de acuerdo con la legislación vigente, y de acuerdo con lo dispone el presente Reglamento.
- El fomento de la coordinación con las diferentes delegaciones y departamentos de MGC Mutua, los cuales deberán facilitar al Servicio de

Atención al Mutualista las informaciones que éste solicite en el ejercicio de sus funciones.

En el anexo de este Reglamento figura el modelo de Hoja de Quejas y Reclamaciones a presentar por parte de los reclamantes.

## **Artículo 6. Dotación del servicio**

El servicio de Atención al Mutualista estará dotado con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuadamente preparados para el satisfactorio cumplimiento de las funciones que le corresponden.

## **Título II. Del procedimiento**

### **Artículo 7. Plazo de presentación de reclamaciones**

El plazo máximo para la presentación de las reclamaciones será de dos años, a contar desde que el reclamante tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### **Artículo 8. Presentación de reclamaciones y documentación a presentar**

Las reclamaciones o quejas han de ser presentadas por escrito a MGC Mutua, personalmente o a través de representante, en soporte papel o bien por correo electrónico, conforme a las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y siempre que el medio electrónico permita la lectura, impresión y conservación del documento.

Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas al Servicio de Atención al Mutualista directamente, en cualquier oficina abierta al público de MGC Mutua, o bien en la dirección de correo electrónico [bustia@mgc.es](mailto:bustia@mgc.es).

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- Nombre, apellidos, domicilio y teléfono del interesado o interesada, y, si fuera el caso, de la persona que le represente.
- DNI para personas físicas y CIF para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con concreción de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Delegación o departamento, si fuera el caso, dónde se han producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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 que se fundamente la queja o reclamación y que se encuentren en poder del reclamante.
- Lugar, fecha y firma.

## **Artículo 9. Acuse de recibo y admisión a trámite**

Una vez recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Mutualista acusará recepción por escrito dirigido al reclamante, dejando constancia de la fecha de la recepción de esta, y comprobará que concurren los datos necesarios para su admisión a trámite.

Si no estuviese suficientemente acreditada la identidad del reclamado, o no se establezcan 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, advirtiéndolo de que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

Las quejas i reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

1. 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.
2. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluida entre éstas la concreción del motivo de la queja o reclamación.
3. 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 éstas se encuentren pendientes de resolución o litigio, o cuando el caso haya estado resuelto en éstas instancias. Cuando el titular del Servicio 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.
4. Cuando los hechos, razones i solicitud sobre los cuales se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no hagan referencia a acciones concretas.
5. Cuando se reiteren otras quejas o reclamaciones anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo reclamante en relación a los mismos hechos.

En el caso 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 contesta y se continúan manteniendo las causas de inadmisión, o no contesta dentro del plazo establecido, se le comunicará la decisión final del cierre y archivo del expediente.

El tiempo empleado por el reclamante para la subsanación de errores o presentación de alegaciones, referidas en los párrafos anteriores, no se incluirá en el cómputo del plazo establecido para resolver la queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez, y el reclamante no podrá formularlas nuevamente ante otros órganos de MGC Mutua.

## **Artículo 10. Plazo para resolver las reclamaciones**

El Servicio de Atención al Mutualista dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la recepción de la queja o reclamación, para resolverla y emitir un pronunciamiento.

## **Artículo 11. Tramitación**

El Servicio de Atención al Mutualista deberá pedir, durante el transcurso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las delegaciones o departamentos de la Mútua, todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para tomar su decisión.

La decisión del Servicio de Atención al Mutualista será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud formulada, fundamentándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia, y las buenas prácticas y usos aseguradores. En caso que la decisión se aleje de criterios manifestados en expedientes similares anteriores, se deberán aportar las razones que lo justifiquen.

Si como consecuencia de la queja o de la reclamación, MGC Mutua rectificará su decisión inicial para satisfacción del reclamante, esto se comunicará a la instancia competente y se justificará documentalmente, salvo de desistimiento explícito del interesado. En ambos casos se procederá al archivo de la queja o reclamación sin ningún otro trámite.

En todo caso, la resolución será notificada al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha resolutive, por escrito o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, la impresión y la conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, del 19 de diciembre, de firma electrónica; según haya designado de manera expresa el reclamante, y a falta de indicación, a través del mismo medio en que hubiera estado presentada la queja o reclamación.

La decisión que ponga fin el proceso mencionará siempre expresamente la facultad que asiste al reclamante para que, en caso de disconformidad con el contenido de la resolución, se pueda dirigir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

## **Artículo 12. Desistimiento**

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que supondrá el archivo del expediente.

## **Título III. De los informes y memorias**

### **Artículo 13. Informe anual**

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista, deberá, dentro del primer trimestre de cada año, presentar al Consejo de Administración de MGC Mutua un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anterior.

Este informe deberá incluir el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con detalle de su nombre, admisión a trámite o razones de la 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 14. Resumen anual**

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista deberá redactar un resumen del Informe Anual, el cual se integrará en el Informe Anual de MGC Mutua.

## **Título IV. Del deber de información**

### **Artículo 15. Deber de información**

La Mutua tiene el deber de informar en su domicilio social y en todas las oficinas abiertas a los mutualistas, así como en su página web, para el caso de contratación por vía telemática, de:

- La existencia del Servicio de Atención al Mutualista, su dirección postal y la dirección de correo electrónico.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio.
- Hacer referencia de su existencia al Servicio de Reclamaciones adscrito al órgano administrativo de control.
- Hacer referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de Servicios financieros, indicando la adaptación a las normas que regulan estos aspectos, que concretamente son:
  - a) Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
  - b) R. D. 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.
  - c) Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Mutualista.



## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

dirigida al

### **SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA**

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

Teléfono 93 414 36 00 / 900 841 844

Fax 93 201 22 22

e-mail [atm@mgc.es](mailto:atm@mgc.es)

### DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

D.N.I. \_\_\_\_\_

Empresa \_\_\_\_\_

NIF \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Número de teléfono \_\_\_\_\_

Número de fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Mutualista nº. \_\_\_\_\_

Condición del reclamante: ☐ Tomador ☐ Asegurado ☐ Beneficiario

☐ Representante legal de \_\_\_\_\_

Datos del representante que, en su caso, presente el impreso en nombre del reclamante:

---



---

### MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

(concretando las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento de MGC Mutua)

Indique seguidamente si la queja o reclamación que formula se refiere a una Oficina, a un departamento de MGC Mutua, o bien a un agente o corredor de seguros.

(.../...)

### DOCUMENTACIÓN APORTADA

### INFORMACIÓN ADICIONAL QUE SE DESEE COMUNICAR

El reclamante manifiesta que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Los datos personales comunicados en virtud del presente formulario serán tratados por MGC Insurance, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija con la finalidad de tramitar y resolver su reclamación, sin perjuicio de conservarlos para cumplir con las obligaciones legales preceptivas, respetando en todo momento la legislación vigente y adoptando las medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad.

En caso de querer ejercer sus derechos de acceso, rectificación u oposición, entre otros establecidos legalmente, puede dirigirse por escrito a la dirección postal C/ Tuset 5-11 (08006, Barcelona) o enviar un correo electrónico a [dpd@mgc.es](mailto:dpd@mgc.es).

Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales, así como sobre el ejercicio de sus derechos, puede consultar la política de MGC Insurance, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija en la página web de la entidad (<https://www.mgc.es/proteccion-de-datos/>).

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma

En caso que se desee facilitar datos o proporcionar información que, por su extensión, no quepa en el impreso puede ser adjuntada al mismo.