

Reglamento DEFENSOR DEL MUTUALISTA



TITULO 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 al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, el cual actuará con plena autonomía, imparcialidad y objetividad en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 2. Definiciones

Defensor del Mutualista: Profesional independiente, no ligado por vínculos de dependencia laboral a la entidad aseguradora, cuyos servicios son contratados por ella, y que tiene como función la resolución motivada de todas aquellas reclamaciones que le presenten, de forma voluntaria, y dentro de los límites del presente Reglamento, los tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, en relación con las inscripciones suscritas con el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

Entidad aseguradora: Persona jurídica, en este caso MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, que contrata los servicios del Defensor del Mutualista y que, en virtud de una inscripción, se obliga frente a los tomadores, asegurados y beneficiarios, a través del pago de una prima, y para el caso en 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 convengan.

Reclamante: Cualquier tomador, asegurado o beneficiario de una inscripción suscrita con el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, que someta 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 son objeto de cobertura por parte de MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

Artículo 3. Titularidad

El cargo del titular de 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 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.

Son causas de incompatibilidad y de 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 MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

La designación del Defensor del Mutualista corresponde a la Junta Directiva del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, y será comunicada al Comisionado para la Defensa del Asegurado ya las autoridades supervisoras que corresponda en atención a la actividad y ámbito territorial de aquella entidad aseguradora.

La titularidad del cargo se establece por un plazo indefinido. Sin embargo, finalizará, en todo caso, por la pérdida sobrevenida 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 motivación.

Artículo 4. Competencias

El Defensor del Mutualista tendrá competencia para conocer las quejas o 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 del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, siempre que estas quejas o reclamaciones hagan referencia a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de sus inscripciones a la entidad aseguradora.

Cualquier persona con un interés legítimo en los supuestos mencionados podrá iniciar la queja o reclamación ante el Defensor del Mutualista, siempre que el importe de la reclamación no exceda de los 6.000 € para los seguros de Vida y de los 3.000 € para las de No vida.

El plazo máximo para presentar la queja o reclamación será de dos años, a contar 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 el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, antes de iniciar el procedimiento ante el Defensor del Mutualista.

Se entiende que se ha agotado la vía ordinaria de reclamación ante el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, 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 a través de representante, dirigidas al Defensor del Mutualista, en cualquier oficina abierta al público de la Mutualidad, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá adecuarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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

- 1.- 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 jurídicas.
- 2.- Número de mutualista y coberturas.
- 3.- Motivo de la queja o reclamación, con concreción de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- 4.- Oficina u oficinas, departamento o servicio en el que se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 5.- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia que plantea esté siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 6.- Cualquier otra información que se considere relevante.
- 7.- Pruebas documentales, en su caso, en que se fundamente su queja o reclamación.
- 8.- 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 requerirá al interesado que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, advirtiéndole de que, de lo 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 esto 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 el importe objeto de la queja o reclamación sea superior a 6.000 €, en el caso de los seguros de Vida, y de 3.000 €, en el caso de los seguros de No Vida.
- 4.- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluida entre ellas la inconcreción del motivo de la queja o reclamación.
- 5.- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, cuando aquellas se encuentren pendientes de resolución o litigio, o cuando el caso haya sido resuelto en aquellas 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.
- 6.- Cuando los hechos, razones y solicitud sobre los que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a acciones concretas.
- 7.- Cuando se reiteren otras quejas o reclamaciones anteriores resueltas, presentadas por el mismo reclamante con relación a los mismos hechos.
- 8.- 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 en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En 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 contesta y se siguen manteniendo las causas de inadmisión, o no contesta 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 al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

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 que se le asignará un número. El Defensor del Mutualista encargará de incorporar al expediente la información que puedan aportar los diferentes departamentos del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA para 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 continuar el expediente, se le enviará una carta advirtiéndole y otorgándole un plazo máximo de diez días para facilitarlas.

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

- Vinculante para el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA 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 y la mutualidad en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha y contendrá unas conclusiones claras respecto a la queja o reclamación planteada.

La decisión podrá notificarse a través de 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 a falta de indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada 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 al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, 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 reclamación, el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA rectificara 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 más trámite.

Las resoluciones emitidas por el Defensor del Mutualista son vinculantes para el MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, pero no para el reclamante, a menos que éste las acepte expresamente.

Artículo 14. Cumplimiento de las resoluciones

El MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA 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 a su notificación al reclamante y al MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA, sin perjuicio de los posibles derechos que, en vía judicial o administrativa, puedan corresponder a las partes.

Artículo 16. Deber de información

El MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA informará en su domicilio social y en todas las oficinas abiertas a los mutualistas, así como a 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. 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 del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA a un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anterior.

Este informe deberá tener el siguiente contenido mínimo:

- 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 del MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÓFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA.

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 del orden ECO/734/2004, 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 lo no previsto en el presente Reglamento, y con relación a todas aquellas cuestiones que puedan surgir durante la instrucción y resolución de los procedimientos, el Defensor del Mutualista resolverá según su prudente arbitrio y en la forma más conveniente para el cumplimiento de sus fines.