

REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA



montepiogirona.com

GIRONA (Central)

C. Juli Garreta, 14 · 17002 GIRONA
Tel. 972 486 486
info@montepiogirona.com

BANYOLES

Av. Països Catalans, 44 · 17820 BANYOLES
Tel. 972 572 424
banyoles@montepiogirona.com

FIGUERES

Carrer Ample, 18 · 17600 FIGUERES
Tel. 972 510 666
figueres@montepiogirona.com

ÍNDEX DE CONTINGUTS

DISPOSICIONS GENERALS.....	2
Article 1. Legislació aplicable	2
Article 2. Definicions.....	2
Article 3. Objecte i naturalesa	2
Article 4. Principis d'actuació	3
ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT	3
Article 5. Deure d'informació als mutualistes.....	3
Article 6. Seu del Servei d'Atenció al Mutualista	3
Article 7. Recursos i autonomia	4
Article 8. Composició del Servei.....	4
Article 9. Titularitat del Servei	4
Article 10. Designació, durada i cessament	4
Article 11. Funcions de la persona responsable del Servei	5
PROCEDIMENT	5
Article 12. Objecte de les reclamacions	5
Article 13. Termini de presentació	5
Article 14. Forma i canals de presentació.....	5
Article 15. Contingut mínim de la queixa o reclamació.....	6
Article 16. Recepció, admissió i tramitació.....	6
Article 17. Supòsits d'inadmissió.....	6
Article 18. Desistiment i rectificació	7
Article 19. Resolució i notificació.....	7
INFORMES I GOVERNANÇA.....	7
Article 20. Informe anual.....	7
Article 21. Publicitat del Reglament.....	8
DISPOSICIÓ FINAL.....	8

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Legislació aplicable

El Servei d'Atenció al Mutualista es regeix pel que disposa:

- a) La normativa vigent en matèria de mutualitats de previsió social.
- b) La normativa vigent sobre protecció de la clientela de serveis financers i asseguradors, i en particular, la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma dels sistema financer, en la redacció donada per la Llei 10/2025.
- c) El present Reglament i les disposicions que el desenvolupin.

Article 2. Definicions

Servei d'Atenció al Mutualista: Departament inclòs dins de l'estructura de MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÒFOL DE GIRONA I PROVÍNCIA, MPS A PRIMA FIXA (en endavant, Montepio Girona), que actua de manera autònoma i independent, i que està separat dels serveis comercials i operatius de la mutualitat, i compta amb els mitjans adequats segons les competències que té atribuïdes.

Entitat asseguradora: persona jurídica, en aquest cas Montepio Girona, 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 que 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: 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 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.

Clientela: les persones prenedores, assegurades, beneficiàries i, si s'escau, les terceres persones perjudicades, o drethavents d'aquestes, així com qualsevol altra persona usuària dels serveis prestats per la mutualitat.

Article 3. Objecte i naturalesa

1. El Servei d'Atenció al Mutualista és l'òrgan intern encarregat d'atendre, tramitar i resoldre les queixes i reclamacions presentades per la clientela relatives als seus interessos i drets legalment reconeguts.

2. El Servei d'Atenció al Mutualista constitueix la instància interna prèvia i obligatòria per a la tramitació de les queixes i reclamacions, amb caràcter previ a la seva eventual submissió al Defensor del Mutualista i als serveis de reclamacions de l'autoritat supervisora competent.
3. El Servei actua amb autonomia funcional respecte dels serveis comercials i operatius de la mutualitat.

Article 4. Principis d'actuació

1. El Servei d'Atenció al Mutualista actua d'acord amb els principis de gratuïtat, eficàcia, diligència, rapidesa, accessibilitat universal, atenció personalitzada, igualtat de tracte i no-discriminació.
2. En cap cas el Servei podrà aprofitar la formulació de queixes o reclamacions per oferir béns, serveis o propostes comercials, llevat que estiguin directament relacionades amb la resolució del cas i suposin una millora per a la persona interessada.

ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

Article 5. Deure d'informació als mutualistes

La Mutualitat tindrà a disposició dels seus clients en totes i cadascuna de les seves oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web, la següent informació:

- L'existència del departament o servei d'atenció al mutualista i del Defensor del Mutualista.
- L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini d'un mes des de la data de la seva presentació.
- La referencia al servei de reclamacions a l'òrgan supervisor competent, la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor), especificant la seva adreça, - postal i electrònica-, així com la necessitat d'esgotar la via prèvia, davant del departament o serveis d'atenció al mutualista i/o Defensor del Mutualista per a poder formular les queixes i reclamacions davant de dit òrgan.
- Una còpia del reglament de funcionament.
- Les referències a la normativa de transparència i protecció a la clientela de serveis financers.

Article 6. Seu del Servei d'Atenció al Mutualista

1. La seu del Servei d'Atenció al Mutualista de Montepio Girona es troba situada a la seva seu social, a Girona, carrer Juli Garreta, núm. 14.
2. Els mutualistes podran presentar les queixes i reclamacions pels canals habilitats d'acord amb aquest reglament, incloent-hi l'adreça electrònica corporativa destinada al Servei: mutualista@montepiogirona.com

3. Aquestes dades de contacte estaran permanentment disponibles i fàcilment identificables a les oficines obertes al públic i al lloc web corporatiu de la mutualitat.

Article 7. Recursos i autonomia

1. La Mutualitat dotarà el Servei d'Atenció al Mutualista dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment efectiu de les seves funcions.
2. La Mutualitat adoptarà les mesures necessàries per a garantir que el Servei exerceixi les seves funcions amb autonomia funcional, evitant conflictes d'interès, d'acord amb el principi de proporcionalitat previst a la normativa vigent.

Article 8. Composició del Servei

El Servei d'Atenció al Mutualista estarà integrat, com a mínim, per una persona responsable del Servei i, si s'escau, per altres persones adscrites al mateix.

Tot el personal del Servei actuarà sota la direcció funcional de la persona responsable.

Article 9. Titularitat del Servei

1. La persona responsable del Servei d'Atenció al Mutualista haurà de reunir les condicions d'honorabilitat comercial i professional, així com coneixements i experiència adequats per a l'exercici de 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 també que té coneixements i experiència adequats la persona que hagi desenvolupat funcions relacionades amb l'activitat asseguradora de la Mutualitat.

2. En cap cas, la persona responsable del Servei podrà conèixer ni resoldre reclamacions relatives a actuacions pròpies o en les quals hi hagi intervingut directament.
3. La persona responsable no podrà incórrer en cap incompatibilitat legal o estatutària.

Article 10. Designació, durada i cessament

1. La persona responsable del Servei serà designada per la Junta Directiva de la Mutualitat.
2. El càrrec tindrà durada indefinida, sense perjudici, de les condicions previstes a l'apartat següent.
3. La persona responsable cessarà en el càrrec per alguna de les causes següents:
 - a) Decisió de la Junta Directiva, adoptada d'acord amb criteris de bona governança.
 - b) Incompliment greu o reiterat de les funcions atribuïdes.

- c) Pèrdua sobrevinguda de les condicions exigides.
- d) Renúncia expressa.
- e) Condemna penal ferma.

En tot cas, el cessament haurà de garantir la continuïtat efectiva del Servei.

Article 11. Funcions de la persona responsable del Servei

Corresponen a la persona responsable del Servei d'Atenció al Mutualista les funcions següents:

- a) Coordinar les activitats del Servei i promoure iniciatives per al seu millor funcionament.
- b) Dirigir la gestió administrativa del Servei.
- c) Exercir la direcció funcional del personal adscrit al Servei.
- d) Informar als òrgans de govern de la necessitat del Servei.
- e) Custodiar i tramitar la documentació del Servei.
- f) Elaborar i presentar l'Informe Anual d'Activitat.
- g) Atendre els requeriments de l'autoritat administrativa competent.
- h) Exercir qualsevol altra funció atribuïda per aquest Reglament o per la normativa aplicable.

PROCEDIMENT

Article 12. Objecte de les reclamacions

El Servei d'Atenció al Mutualista coneixerà de les queixes i reclamacions derivades de:

- a) La prestació dels serveis asseguradors de la mutualitat.
- b) Les obligacions contractuals.
- c) La normativa de transparència i protecció de la clientela.
- d) Les bones pràctiques i usos del sector assegurador.
- e) Qualsevol altra que li sigui atribuïda per la normativa aplicable.

Article 13. Termini de presentació

El termini màxim per a presentar queixes o reclamacions és de dos anys, a comptar des de la producció dels fets que les motiven.

Article 14. Forma i canals de presentació

1. Les queixes i reclamacions s'han de presentar per escrit, en suport paper o per mitjans electrònics o telemàtics que permetin la seva lectura, impressió i conservació.
2. No es podran presentar queixes o reclamacions exclusivament per via telefònica, sense perjudici que aquesta via pugui ser utilitzada per a informar, orientar o assistir a la clientela en a seva formulació.

Article 15. Contingut mínim de la queixa o reclamació

La reclamació o queixa haurà de contenir:

- a) Les dades identificadores de la persona reclamant i, si s'escau, de la persona que representi.
- b) La referència al reglament o prestació afectada.
- c) El motiu de la queixa o reclamació, amb concreció de les qüestions sobre les quals es sol·licita el pronunciament.
- d) La identificació del servei o departament afectat.
- e) La declaració de no tenir coneixement de l'existència del procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria objecte de la queixa o reclamació.
- f) Qualsevol altra informació que consideri rellevant.
- g) El lloc la data i la signatura.

La persona reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals de que disposi, en els quals fonamenti la seva queixa o reclamació.

Article 16. Recepció, admissió i tramitació

1. Rebuda la queixa o reclamació, el Servei n'acusarà la recepció, deixant constància del contingut, la hora i la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de resolució, assignant-li una clau identificadora que permeti realitzar el seguiment del procediment.
2. Si la queixa o reclamació fos incompleta, se'n requerirà l'esmena en el termini de deu dies naturals, advertint que en cas de no fer-ho, s'arxivarà el procediment sense més tràmit.
3. El Servei podrà demanar tota aquella informació que consideri rellevant i necessària, estant obligats els serveis interns de la Mutualitat a col·laborar amb criteris de rapidesa, eficàcia i coordinació.

Article 17. Supòsits d'inadmissió

1. Únicament es podrà denegar l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els supòsits següents:
 - a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació i aquests no siguin esmenables, inclosos els casos en que no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
 - b) Que es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
 - c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts als articles 12 i 15 del present Reglament.

- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix Mutualista en relació als mateixos fets.
 - e) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi l'article 13 del present Reglament.
 - f) Quan es tingué coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.
2. Quan s'entengui la queixa o reclamació com a no admissible a tràmit, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals per a què presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Article 18. Desistiment i rectificació

- 1. La persona interessada podrà desistir de la seva queixa o reclamació en qualsevol moment, la qual cosa suposarà la finalització immediata del procediment. No obstant això, el titular del Servei podrà acordar la continuació del mateix en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela.
- 2. Si la Mutualitat rectifica la seva actuació a satisfacció de la persona reclamant, es procedirà a l'arxiu de la reclamació amb constància documental.

Article 19. Resolució i notificació

- 1. El Servei d'Atenció al Mutualista haurà de dictar resolució motivada en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la queixa o reclamació.
- 2. La resolució es notificarà per escrit en qualsevol altre suport durador, en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva emissió.
- 3. Les decisions favorables a la persona reclamant vincularan a la Mutualitat.
- 4. Les decisions desfavorables al reclamant reconeixeran expressament el dret a sotmetre la reclamació al Defensor del Mutualista, d'acord amb el seu Reglament, així com el dret dirigir-se als serveis de reclamacions de l'autoritat supervisora competent i, si s'escau, a la tutela judicial que correspongui.

INFORMES I GOVERNANÇA

Article 20. Informe anual

- 1. El Servei d'Atenció al Mutualista elaborarà un informe anual d'activitat, que serà elevat a la Junta Directiva de la Mutualitat dins del primer trimestre de cada any.

2. L'informe anual haurà de contenir, com a mínim, dades estadístiques de les queixes i reclamacions tramitades, resum de les decisions dictades, criteris generals aplicats i recomanacions de millora.
3. Un resum de l'informe anual s'integrarà a la memòria anual de la Mutualitat.

Article 21. Publicitat del Reglament

El present Reglament estarà a disposició dels mutualistes de manera clara i accessible a les oficines obertes al públic i al lloc web corporatiu de la Mutualitat, en els termes previstos a l'article 5.

DISPOSICIÓ FINAL

Per a tot allò no previst expressament en aquest Reglament, serà aplicable la normativa vigent en matèria de protecció de la clientela de serveis financers i asseguradors.