

REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL 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 Defensor del Mutualista	3
Article 7. Recursos i autonomia	4
Article 8. Titularitat del Defensor del Mutualista	4
Article 9. Requisits, independència i incompatibilitats	4
Article 10. Designació, durada i cessament	4
Article 11. Funcions del Defensor del Mutualista	5
PROCEDIMENT	5
Article 12. Objecte de les reclamacions	5
Article 13. Requisit previ	5
Article 14. Termini de presentació.....	5
Article 15. Forma i canals de presentació.....	6
Article 16. Contingut mínim de la queixa o reclamació	6
Article 17. Recepció, admissió i tramitació	6
Article 18. Supòsits d'inadmissió.....	6
Article 19. Desistiment i rectificació	7
Article 20. Resolució i notificació.....	7
INFORMES I GOVERNANÇA.....	8
Article 21. Informe anual	8
Article 22. Publicitat del Reglament	8
DISPOSICIÓ FINAL.....	8

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Legislació aplicable

El Defensor del 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

Defensor del Mutualista: Professional independent, no lligat per vincles de dependència laboral a la Mutualitat, 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.

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 Defensor del Mutualista és una instància independent encarregada d'atendre i resoldre determinades queixes i reclamacions formulades per la clientela, en els termes previstos en aquest Reglament.
2. El Defensor del Mutualista constitueix una via interna addicional, posterior a la intervenció del Servei d'Atenció al Mutualista.

3. L'actuació del Defensor del Mutualista no té caràcter obligatori per als mutualistes ni limita, en cap cas, el dret d'accés als serveis de reclamacions de l'autoritat supervisora competent.

Article 4. Principis d'actuació

1. El Defensor del Mutualista actua d'acord amb els principis de gratuïtat, independència, eficàcia, diligència, rapidesa, accessibilitat universal, atenció personalitzada, igualtat de tracte i no-discriminació.
2. En cap cas el Defensor del Mutualista 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 Defensor del Mutualista

1. La seu del Defensor del Mutualista de Montepio Girona es troba situada a la seva seu social, a Girona, carrer Juli Garreta, núm. 14.
2. 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 al Defensor del Mutualista dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment efectiu de les seves funcions, d'acord amb el principi de proporcionalitat.
2. La Mutualitat adoptarà les mesures necessàries per a garantir que l'autonomia del Defensor del Mutualista, evitant conflictes d'interès en l'exercici de les seves funcions.

Article 8. Titularitat del Defensor del Mutualista

1. El Defensor del Mutualista podrà ser una persona física o una persona jurídica.
2. En cas que el Defensor del Mutualista sigui una persona jurídica, aquesta designarà una persona física responsable de la tramitació i resolució de les queixes i reclamacions, que actuarà en els termes establerts en aquest Reglament.

Article 9. Requisits, independència i incompatibilitats

1. El Defensor del Mutualista haurà de reunir les condicions d'honorabilitat professional i de reconegut prestigi, així com coneixements i experiència adequats en l'àmbit jurídic, assegurador o de protecció de la clientela.
2. En cap cas el Defensor del Mutualista podrà conèixer ni resoldre reclamacions relatives a actuacions pròpies o en les quals hagi intervingut directament.
3. El Defensor del Mutualista no podrà incórrer en cap incompatibilitat legal o estatutària.

Article 10. Designació, durada i cessament

1. El Defensor del Mutualista serà designat per la Junta Directiva de la Mutualitat, bé a títol individual, bé de manera compartida amb altres entitats.
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) Acord 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 del Defensor del Mutualista

Corresponen al Defensor del Mutualista les funcions següents:

- a) Atendre i resoldre les queixes i reclamacions sotmeses a la seva consideració, en els termes previstos en aquest Reglament.
- b) Analitzar les queixes i reclamacions des d'una perspectiva independent, valorant els drets de la clientela, la normativa aplicable i les bones pràctiques i usos del sector.
- c) Promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela.
- d) Formular recomanacions o suggeriments de millora a la mutualitat quan de l'anàlisi de les reclamacions se'n desprenguin disfuncions pràctiques susceptibles de correcció.
- e) Elaborar i presentar l'informe anual d'activitat.
- f) Atendre els requeriments que, si s'escau, pugui formular l'autoritat supervisora competent en relació amb les seves funcions.
- g) Exercir qualsevol altra funció atribuïda per aquest Reglament o per la normativa aplicable.

PROCEDIMENT

Article 12. Objecte de les reclamacions

El Defensor del 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. Requisit previ

Correspon al Defensor del Mutualista la tramitació de les queixes i reclamacions sotmeses a la seva consideració, en els termes previstos al Reglament, sempre que aquestes hagin estat prèviament tramitades pel Servei d'Atenció a la Clientela i:

- a) No hagin estat resoltes favorablement, o
- b) No hagin estat resoltes dins del termini legal.

Article 14. 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 15. 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 16. 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 de la reclamació prèviament formulada davant del Servei d'Atenció al Mutualista i, si s'escau, la resolució rebuda o la indicació del transcurs del termini legal sense resolució.
- c) El motiu de la queixa o reclamació.
- 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 17. Recepció, admissió i tramitació

1. Rebuda la queixa o reclamació, el Defensor del Mutualista 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 18. Supòsits d'inadmissió

1. Únicament es podrà denegar l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els supòsits següents:

- a) Quan no hagi presentat reclamació prèvia davant del Servei d'Atenció al Mutualista o no hagi transcorregut el termini legalment establert sense que s'hagi dictat resolució.
 - b) 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.
 - c) 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.
 - d) 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 16 del present Reglament.
 - e) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix Mutualista en relació als mateixos fets.
 - f) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi l'article 14 del present Reglament.
 - g) Quan es tingués 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 19. 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 Defensor del Mutualista 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 20. Resolució i notificació

- 1. El Defensor del Mutualista dictarà resolució motivada en el termini màxim d'un mes de 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 adopció.
- 3. Les decisions favorables a la persona reclamant vincularan a la Mutualitat.

4. Les decisions desfavorables al reclamant reconeixeran expressament el dret a 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 21. Informe anual

1. El Defensor del 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 22. 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.