

REGLAMENTO 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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DISPOSICIONES GENERALES.....	2
Artículo 1. Legislación aplicable	2
Artículo 2. Definiciones	2
Artículo 3. Objeto y naturaleza	2
Artículo 4. Principios de actuación	3
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	3
Artículo 5. Deber de información a los mutualistas.....	3
Artículo 6. Sede del Defensor del Mutualista	3
Artículo 7. Recursos y autonomía.....	4
Artículo 8. Titularidad del Servicio	4
Artículo 9. Requisitos, independencia e incompatibilidades	4
Artículo 10. Designación, duración y cese	4
Artículo 11. Funciones del Defensor del Mutualista	5
PROCEDIMIENTO	5
Artículo 12. Objeto de las reclamaciones	5
Artículo 13. Requisito previo	5
Artículo 14. Plazo de presentación.....	5
Artículo 15. Forma y canales de presentación	6
Artículo 16. Contenido mínimo de la queja o reclamación.....	6
Artículo 17. Recepción, admisión y tramitación	6
Artículo 18. Supuestos de inadmisión.....	6
Artículo 19. Desistimiento y rectificación.....	7
Artículo 20. Resolución y notificación.....	7
INFORMES Y GOBERNANZA	8
Artículo 21. Informe anual.....	8
Artículo 22. Publicidad del Reglamento	8
DISPOSICIÓN FINAL	8

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Legislación aplicable

El Defensor del Mutualista se rige por aquello dispuesto en:

- a) La normativa vigente en materia de mutualidades de previsión social.
- b) La normativa vigente sobre protección a la clientela de servicios financieros y aseguradores, y en particular, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en la redacción dada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre.
- c) El presente Reglamento y las disposiciones que lo desarrollen.

Artículo 2. Definiciones

Defensor del Mutualista: profesional independiente, no ligado por vínculos de dependencia laboral a la Mutualidad, cuyos servicios son contratados por ésta, 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.

Entidad aseguradora: persona jurídica, en este caso Montepio Girona, que en virtud de una solicitud de afiliación se obliga frente a tomadores, asegurados y beneficiarios, a través del cobro de una prima, y en el caso de producirse el hecho objeto de la cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño ocasionado al asegurado o a satisfacer un capital, una renta o otras prestaciones que se convengan.

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.

Clientela: las personas tomadoras, aseguradas, beneficiarias y, si corresponde, las terceras personas perjudicadas, así como cualquier otra persona usuaria de los servicios prestados por la mutualidad.

Artículo 3. Objeto y naturaleza

1. El Defensor del Mutualista es una instancia independiente encargada de atender y resolver determinadas quejas y reclamaciones formuladas por la clientela, en los términos previstos en este Reglamento.

2. El Defensor del Mutualista constituye una vía interna adicional, posterior a la intervención del Servicio de Atención al Mutualista.
3. La actuación del Defensor del Mutualista no tiene carácter obligatorio para los mutualistas, ni limita, en ningún caso, el derecho de acceso a los servicios de reclamación de la autoridad supervisora competente.

Artículo 4. Principios de actuación

1. El Defensor del Mutualista actúa de acuerdo con los principios de gratuidad, eficacia, diligencia, rapidez, accesibilidad universal, atención personalizada, igualdad de trato y no discriminación.
2. En ningún caso el Defensor del Mutualista podrá aprovechar la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios o propuestas comerciales, salvo que estén directamente relacionadas con la resolución del caso y supongan una mejora para la persona interesada.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 5. Deber de información a los mutualistas

La Mutuality tendrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

- La existencia del departamento o servicio de atención al mutualista y del Defensor del Mutualista.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de un mes desde la fecha de su presentación.
- La referencia al servicio de reclamaciones al órgano supervisor competente, la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro, especificando su dirección -postal y electrónica-, así como la necesidad de agotar la vía previa, ante el departamento o servicios de atención al mutualista i/o Defensor del Mutualista para poder formular las quejas o reclamaciones ante dicho órgano.
- Una copia del reglamento de funcionamiento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección a la clientela de servicios financieros.

Artículo 6. Sede del Defensor del Mutualista

1. La sede del Defensor del Mutualista de Montepio Girona se encuentra situada en su sede social, en Girona, calle Juli Garreta nº14.
2. Estos datos de contacto estarán permanentemente disponibles y fácilmente identificables en las oficinas abiertas al público y en el sitio web corporativo de la mutualidad.

Artículo 7. Recursos y autonomía

1. La Mutualidad dotará al Defensor del Mutualista de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el efectivo cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con el principio de proporcionalidad.
2. La Mutualidad adoptará las medidas necesarias para garantizar que la autonomía del Defensor del Mutualista, evitando conflictos de intereses en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 8. Titularidad del Servicio

1. El Defensor del Mutualista podrá ser una persona física o una persona jurídica.
2. En el caso que el Defensor del Mutualista sea una persona jurídica, ésta designará una persona física responsable de la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones, que actuará en los términos establecidos en el presente Reglamento.

Artículo 9. Requisitos, independencia e incompatibilidades

1. El Defensor del Mutualista deberá reunir las condiciones de honorabilidad profesional y de reconocido prestigio, así como conocimientos y experiencia adecuados en el ámbito jurídico, asegurador o de protección a la clientela.
2. En ningún caso, el Defensor del Mutualista podrá conocer ni resolver reclamaciones relativas a actuaciones propias o en las que haya intervenido directamente.
3. El Defensor del Mutualista no podrá incurrir en ninguna incompatibilidad legal o estatutaria.

Artículo 10. Designación, duración y cese

1. El Defensor del Mutualista será designado por la Junta Directiva de la Mutualidad.
2. El cargo tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de las condiciones previstas en el siguiente apartado.
3. La persona responsable cesará de su cargo por alguna de las siguientes causas:
 - a) Acuerdo de la Junta Directiva, adoptado acorde a criterios de buena gobernanza.
 - b) Incumplimiento grave o reiterado de las funciones atribuidas.
 - c) Pérdida sobrevenida de las condiciones exigidas.
 - d) Renuncia expresa.
 - e) Condena penal firme.

En todo caso, el cese deberá garantizar la continuidad efectiva del Servicio.

Artículo 11. Funciones del Defensor del Mutualista

Corresponden al Defensor del Mutualista las siguientes funciones:

- a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones sometidas a su consideración, en los términos previstos en este Reglamento.
- b) Analizar las quejas y reclamaciones desde una perspectiva independiente, valorando los derechos de la clientela, la normativa aplicable y las buenas prácticas y usos del sector.
- c) Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela.
- d) Formular recomendaciones o sugerencias de mejora a la mutualidad cuando del análisis de las reclamaciones se desprendan disfunciones prácticas susceptibles de corrección.
- e) Elaborar y presentar el informe anual de actividad.
- f) Atender los requerimientos que, si procede, pueda formular la autoridad supervisora competente en relación con sus funciones.
- g) Ejercer cualquier otra función atribuida por este Reglamento la normativa aplicable.

PROCEDIMIENTO

Artículo 12. Objeto de las reclamaciones

El Defensor del Mutualista conocerá de las quejas y reclamaciones derivadas de:

- a) La prestación de los servicios de seguro de la mutualidad.
- b) Las obligaciones contractuales.
- c) La normativa de transparencia y protección a la clientela.
- d) Las buenas prácticas y usos del sector asegurador.
- e) Cualquier otra que le sea atribuida por la normativa aplicable.

Artículo 13. Requisito previo

Corresponde al Defensor del Mutualista la tramitación de las quejas y reclamaciones sometidas a su consideración, en los términos previstos en este Reglamento, siempre que éstas hayan estado previamente tramitadas por el Servicio de Atención al Mutualista y:

- a) No hayan sido resueltas favorablemente, o
- b) No hayan sido resueltas dentro del plazo legal para ello.

Artículo 14. Plazo de presentación

El plazo máximo para presentar quejas o reclamaciones es de dos años, a contar desde la producción de los hechos que las motivan.

Artículo 15. Forma y canales de presentación

1. Las quejas y reclamaciones deben ser presentadas por escrito, en soporte papel o por medios electrónicos o telemáticos que permitan su lectura, impresión y conservación.
2. No se podrán presentar quejas o reclamaciones exclusivamente por vía telefónica, sin perjuicio que ésta pueda ser utilizada para informar, orientar o asistir a la clientela en su formulación.

Artículo 16. Contenido mínimo de la queja o reclamación

La reclamación o queja deberá contener:

- a) Los datos identificativos de la persona reclamante y, si procede, de la persona que represente.
- b) La referencia al reglamento o prestación afectada.
- c) El motivo de la queja o reclamación, con concreción de las cuestiones sobre las cuales se solicita el pronunciamiento.
- d) La identificación del servicio de departamento afectado.
- e) La declaración de no tener conocimiento de la existencia del procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia objeto de la queja o reclamación.
- f) Cualquier otra información que considere relevante.
- g) El lugar y la fecha de la firma.

La persona reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales de las que disponga, en las que fundamente su queja o reclamación.

Artículo 17. Recepción, admisión y tramitación

1. Recibida la queja o reclamación, el Defensor del Mu acusará su recepción, dejando constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución, asignándole una clave identificativa que permita realizar el seguimiento del proceso.
2. Si la queja o reclamación fuera incompleta, se requerirá su subsanación en el plazo de diez días naturales, advirtiéndole que, en caso de no hacerlo, se archivará el procedimiento sin más trámite.
3. El Servicio podrá solicitar toda aquella información que considere relevante y necesaria, estando obligados los servicios internos de la Mutualidad a colaborar con criterios de rapidez, eficacia y coordinación.

Artículo 18. Supuestos de inadmisión

1. Únicamente podrá denegarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los supuestos siguientes:

- a) Cuando no haya presentado reclamación ante el Servicio de Atención al Mutualista o no haya transcurrido el plazo legalmente establecido sin que se haya dictado resolución.
 - b) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación y no pueda subsanarse, incluidos los casos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - c) Que se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones diferentes cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o que se encuentre pendiente de resolución o que el asunto ya haya sido resuelto en aquellas instancias.
 - d) Que los hechos, razones y solicitud en las que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en los artículos 12 y 16 del presente Reglamento.
 - e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores, resueltas o presentadas por el mismo mutualista con relación a los mismos hechos.
 - f) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el artículo 13 del presente Reglamento.
 - g) Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.
2. Cuando se entienda que la queja o reclamación como no admisible a trámite, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, concediéndole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 19. Desistimiento y rectificación

- 1. La persona interesada podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, lo que supondrá la finalización inmediata del procedimiento. No obstante, Defensor del Mutualista podrá acordar la continuación de este en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela.
- 2. Si la Mutualidad rectifica su actuación, a satisfacción de la persona reclamante, se procederá al archivo de la reclamación con constancia documental.

Artículo 20. Resolución y notificación

- 1. El Defensor del Mutualista deberá dictar resolución motivada en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la queja o reclamación.
- 2. La resolución se notificará por escrito en cualquier soporte duradero, en el plazo de diez días naturales a contar desde su emisión.
- 3. Las decisiones favorables a la persona reclamante vincularán a la Mutualidad.
- 4. Las decisiones desfavorables al reclamante reconocerán expresamente el derecho a someter la reclamación ante el Defensor del Mutualista, de acuerdo con su Reglamento, así como el

derecho a dirigirse a los servicios de reclamaciones de la autoridad supervisora competente y, si procede, a la tutela judicial que corresponda.

INFORMES Y GOBERNANZA

Artículo 21. Informe anual

1. El Defensor del Mutualista elaborará un informe anual de actividad, que será elevado a la Junta Directiva de la Mutualidad dentro del primer trimestre de cada año.
2. El informe anual deberá contener, como mínimo, datos estadísticos de las quejas y reclamaciones tramitadas, resumen de las decisiones dictadas, criterios generales aplicados y recomendaciones de mejora.
3. Un resumen del informe anual se integrará en la memoria anual de la Mutualidad.

Artículo 22. Publicidad del Reglamento

El presente Reglamento estará a disposición de los mutualistas de manera clara y accesible en las oficinas abiertas al público y en el sitio web corporativo de la mutualidad, en los términos previstos en el artículo 5.

DISPOSICIÓN FINAL

Para todo aquello no previsto expresamente en este Reglamento, será aplicable la normativa vigente en materia de protección a la clientela de servicios financieros y aseguradores.