



MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL
DE ARAGONESAS A PRIMA FIJA
Cl Velázquez, 64-66, 7º Dcha – 28001 MADRID
Tfno.: 91 781 89 34 - Fax.: 91 702 64 03

REGLAMENTO
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL MUTUALISTA

DE LA MUTUALIDAD DE PREVISIÓN
SOCIAL DE ARAGONESAS a Prima Fija

Artículo 1.- Legislación aplicable. El presente Reglamento se regula por lo dispuesto en:

- la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.
- la Orden de Economía 2502/2012, de 16 de noviembre por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación. Regula este Reglamento el régimen de protección de los derechos legalmente reconocidos al mutualista, a los beneficiarios y a los terceros perjudicados, en relación con las prestaciones y otros servicios de la Mutualidad de Previsión Social de Aragonésas, (en adelante la Mutualidad), ejercitándose, cuando así se requiera, mediante quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Mutualista, en adelante SAM.

El SAM, que se constituye como una unidad administrativa, será autónomo en los asuntos de su competencia, poseyendo capacidad para gestionar los recursos que le sean asignados.

Su sede se encuentra ubicada en C/ Velázquez 64-66, 28001 Madrid.

Artículo 3.- Composición del Servicio y responsable del Servicio de Atención al Mutualista. El SAM estará compuesto por el responsable o jefe del Servicio y, en su caso, por otros miembros designados por la Junta Directiva de la entidad.

El responsable del SAM será una persona con honorabilidad profesional y con conocimiento y experiencia para el ejercicio de sus funciones, cuya designación o remoción del cargo será competencia exclusiva de la Junta Directiva de la Mutualidad.

El mandato del responsable del SAM tendrá una duración de dos años, y su renovación de forma tácita por periodos de igual duración.

La designación del responsable del SAM será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En todo caso, el responsable del SAM cesará de su cargo cuando:

- Incumpla reiteradamente las funciones y obligaciones propias de su cargo.

- A petición propia, previa presentación formal de la dimisión a la Junta Directiva.
- Por ausencia ininterrumpida durante un período de tiempo superior a un mes.
- Por cualquier otra causa que la Junta Directiva considere oportuna.

Artículo 4.- Funciones del responsable del Servicio de Atención al Mutualista.

Son competencias del responsable del SAM:

- Ostentar la representación del Servicio, atendiendo las quejas y reclamaciones que los mutualistas le presenten y resolverlas en un plazo no superior a dos meses.
- Elaborar anualmente los informes y estadísticas.
- Dirigir la gestión administrativa del mismo.
- Ejercer la dirección funcional del personal a su cargo, en el supuesto de que se dotara el mismo.
- Garantizar la información a la Junta Directiva de cuantos asuntos tenga conocimiento y afecte a los intereses del Servicio.
- Custodiar y tramitar la documentación del Servicio.
- Cumplir o hacer cumplir cualquier otra función que el Servicio tenga impuesta estatutaria o reglamentariamente.

Artículo 5.- Competencias y exclusiones. El SAM es el servicio encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los mutualistas le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las obligaciones de atención se refieren a las quejas y reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de la entidad o terceros perjudicados, siempre que sea por una actuación de la Mutualidad contraria a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los Estatutos y Reglamento General de Prestaciones de la Mutualidad, de la normativa de transparencia y protección del mutualista o de las buenas prácticas, en particular, del principio de equidad.

Está excluida de este régimen toda solicitud que se hubiera formulado ante instancias judiciales, arbitrales o administrativas.

Igualmente, están fuera del ámbito de esta regulación las quejas o reclamaciones que, en su caso, pudiera hacer el personal de la Mutualidad y que tenga que ver con sus derechos laborales o de vinculación profesional.

La Mutualidad facilitará al SAM cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones

Artículo 6.- Objeto de las reclamaciones. Los mutualistas, beneficiarios o terceros perjudicados pueden presentar las quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos que no estén expresamente excluidos en este Reglamento.

Artículo 7.- Presentación de reclamaciones y plazo. El plazo para la presentación de este tipo de reclamaciones no podrá exceder de dos años, desde que se tuvo conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

Estas reclamaciones o quejas se presentarán por escrito en la sede del Servicio de Atención al Mutualista, personalmente o mediante representación en soporte papel o bien mediante correo electrónico.

La dirección postal a la que se han de dirigir es: C/ Velázquez 64-66, 7º dcha. - 28001 Madrid.

Teléfono: 917 818 934

Fax: 917 026 403

e-mail: mutualidad.jm@movistar.es

Artículo 8.- Documentación a presentar. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; así como número de documento nacional de identidad.
- b) Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente las cuestiones sobre las que solicita el correspondiente pronunciamiento, aportando las oportunas pruebas documentales en las que se fundamente la queja o reclamación.
- c) Manifestación del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo gestionada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- d) Lugar, fecha y firma.

Artículo 9.- Admisión a trámite y plazos de resolución. Recibida la queja o reclamación, de la que se acusará recibo por escrito de la fecha de presentación y de la apertura del correspondiente expediente, el SAM dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación ante el referido Servicio de la queja o reclamación, para dictar resolución.

Artículo 10.- Desestimación de la tramitación. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse

con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAM requerirá al firmante para que complete la documentación aportada en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo realizase se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a los que hace referencia el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses señalado en el artículo anterior.

Artículo 11.- Denegación de la admisión a trámite. El SAM podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o que la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 5 del presente Reglamento.
- d) Cuando la queja o reclamación verse sobre materias excluidas expresamente en este Reglamento.
- e) Cuando se planteen quejas o reclamaciones cuyo contenido reitere otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo en relación a los mismos hechos.
- f) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 7 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.
- h) Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas citadas anteriormente, se pondrá de manifiesto al interesado esta situación mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente las alegaciones que estime oportunas. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión adoptada.

Artículo 12.- Desistimiento por el interesado. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, así como al archivo del expediente.

Artículo 13.- Resolución a favor del interesado. Si a la vista de la reclamación o queja, la Mutualidad rectificase su criterio sobre el asunto planteado por el reclamante a satisfacción de éste, lo comunicará al SAM y a la instancia competente y lo justificará documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo del expediente de queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 14.- Tramitación. Durante la tramitación del expediente, el SAM podrá recabar, tanto del reclamante como de la Mutualidad, cuantos informes, datos, aclaraciones o elementos de prueba estime necesarios para adoptar la correspondiente decisión.

Artículo 15.- Finalización y notificación al interesado. La tramitación del expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

La resolución del expediente será notificada, tanto al interesado como a la Mutualidad, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por correo electrónico, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Se considerará como domicilio de notificaciones, a todos los efectos, el que tuviera designado ante el SAM y, en su defecto, el que figurase en la Mutualidad.

La decisión será siempre motivada y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en la normativa aplicable, fundamentalmente los Estatutos y Reglamento general de Prestaciones de la Mutualidad.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán las razones que lo justifiquen.

En el caso de que la resolución adoptada suponga la admisión total o parcial de la reclamación, la Mutualidad procederá a la concreción y elaboración, en su caso, del correspondiente acuerdo transaccional.

En la notificación de la resolución de la queja o reclamación figurará la facultad que tiene el reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana 44 – 28046 Madrid).

Artículo 16.- Informe anual. El SAM, dentro del primer trimestre de cada año, deberá presentar ante la Junta Directiva un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente.

Dicho informe contendrá, como mínimo, lo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

El SAM redactará un informe anual que se integrará en la memoria anual de la Mutualidad.

Artículo 17.- Deber de información. La Mutualidad informará en su domicilio social (c/ Velázquez 64-66 – 28001 Madrid), y en su teléfono 917 818 934, a los mutualistas que lo soliciten, de la existencia y normas de procedimiento del SAM, poniendo a su disposición el Reglamento del Servicio de Atención al Mutualista.

Así mismo, en la página web de la Mutualidad www.mutualidaddearagonesas.es deberá recogerse íntegramente el Reglamento del Servicio de Atención al Mutualista.