

## **REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **Article 1. Legislació aplicable.**

De conformitat amb la Llei 10/2003, de 13 de juny, sobre mutualitats de previsió social de Catalunya i l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, el Servei d'Atenció al Client de la Mutualitat es regirà per les disposicions contingudes en el present Reglament i per les demés normes que, d'acord amb la legislació vigent, resulten d'aplicació.

#### **Article 2. Objecte, naturalesa**

El Servei d'Atenció al Client és un òrgan que té com a missió la recepció i resolució de les queixes o reclamacions presentades pels prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents d'ells, referents als serveis prestats per la Mutualitat.

### **FUNCIONS I COMPETÈNCIES**

#### **Article 3. Competències.**

El Servei d'Atenció al Client atindrà i solucionarà les queixes i reclamacions derivades dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers i, en particular, del principi d'equitat, que els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents d'ells formulin..

#### **Article 4.- Recursos assignats.**

El Servei d'Atenció al Client serà autònom en els assumptes de la seva competència. Està dotat de mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

#### **Article 5. Funcions**

Seràn funcions del Servei d'Atenció al Client:

- a) Atendre les queixes i reclamacions que els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents d'ells els hi presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
- b) Resoldre les esmentades queixes i reclamacions en un termini no superior a dos mesos des de la recepció de les mateixes.
- c) Adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta de serveis de l'organització, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació
- d) Proposar als òrgans competents de la Mutualitat la dotació de mitjans humans i materials suficients per a l'adequat compliment de les seves funcions.
- e) Elevar a la Junta Directiva un informe anual de l'activitat desenvolupada.
- f) Emetre els informes que li correspongui d'acord amb la legislació vigent i el present Reglament.

## COMPOSICIÓ I ESTRUCTURA DEL SERVEI

### Article 6. Composició

El Servei d'Atenció al Client està format com a mínim pel responsable del Servei i, si escau, per altres persones designades per la Direcció de la Mutualitat o la Junta Directiva, que quedaran sota la supervisió i control del responsable del Servei.

### Article 7. Responsable del Servei

El Responsable del Servei d'Atenció al Client serà una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixement i experiència adequats per exercir llurs funcions.

La manca de compliment de les condicions esmentades en el paràgraf anterior implicarà la impossibilitat d'exercir el càrrec de titular del Servei d'Atenció al Client, i per tant són causes d'incompatibilitat i d'inelegibilitat la manca de compliment d'alguna d'aquestes condicions.

La persona designada com Responsable del Servei d'Atenció al Client no pot incórrer en cap incompatibilitat legal o estatutària.

### Article 8. Elecció del Responsable del Servei

El Responsable del Servei serà designat per la Junta Directiva i comunicat a l'òrgan administratiu competent.

Serà incompatible exercir el càrrec de responsable del Servei d'Atenció al Client amb qualsevol lloc de responsabilitat a l'entitat en departaments comercials o operatius.

La durada del càrrec és il·limitada fins que la Junta Directiva decideixi elegir un nou responsable.

El responsable cessarà en el seu càrrec en els supòsits següents:

- a) Quan realitzi abús de poder o resolgui queixes o reclamacions de manera subjectiva o contra els reglaments o estatuts de l'entitat.
- b) En cas d'incompliment reiterat de les funcions i obligacions pròpies del càrrec.
- c) A petició pròpia, mitjançant la presentació formal de la dimissió a la Junta Directiva.
- d) Quan es produeixi absència ininterrompuda per un termini superior a un mes, serà substituït temporalment per una persona designada per el Director o la Junta Directiva, causant baixa definitiva als tres mesos d'absència.
- e) En cas que la persona que ocupi el càrrec tingui la condició d'empleat de la Mutualitat, cessarà en el càrrec per baixa en la Mutualitat com a treballador.
- f) Per condemna per delictes per sentència ferma

### Article 9. Funcions del Responsable del Servei

Són competències del Responsable del Servei:

- a) Ostentar la representació del Servei.
- b) Coordinar les activitats del Servei així com tota iniciativa per al seu millor funcionament.
- c) Elaborar i presentar l'informe anual en los termes exigits per la normativa vigent, així com aquells altres que la Junta Directiva consideri oportuns.
- d) Dirigir la gestió administrativa del Servei.
- e) Exercir la direcció funcional del personal al seu càrrec
- f) Informar al Director de la Mutualitat o a la Junta Directiva de les necessitats del Servei per al compliment de llurs funcions.
- g) Garantir la informació a la Junta Directiva de quants assumptes tingui coneixement i afecti als interessos del Servei.

- h) Custodiar o fer custodiar i tramitar la documentació del Servei.
- i) Atendre els requeriments que l'òrgan administratiu competent pugui efectuar en l'exercici de llurs funcions.
- j) Complir o fer complir qualsevol altre funció que el Servei tingui imposada estatutàriament o reglamentàriament.

## **PROCEDIMENT I TRÀMIT**

### **Article 10. Objecte de reclamacions.**

Els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents d'ells poden presentar queixes i reclamacions relacionades amb els interessos i drets legalment reconeguts, en els termes establerts en l'article 3, així com contra acords dels òrgans de la mutualitat, en els termes establerts en els estatuts socials.

### **Article 11. Termini de presentació de Reclamacions.**

El termini màxim per a la presentació d'aquest tipus de reclamacions serà de 5 anys a comptar des de la data en què l'interessat ha tingut coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

### **Article 12. Presentació de Reclamacions.**

Les reclamacions o queixes hauran d'ésser presentades per escrit en qualsevol oficina de la Mutualitat, personalment o mitjançant representació, en suport paper o mitjançant correu electrònic.

L'adreça postal a la qual s'hauran de remetre els escrits és: 08017 Barcelona c/ Inmaculada, 25-35.

El número de telèfon i fax : 93 253 15 75 / 93 211 27 04

l'adreça de correu electrònic : marcel.massa@esolapia.net

### **Article 13. Documentació a presentar.**

En les reclamacions o queixes es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat, així com l'adreça electrònica de contacte si la tingués i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referents a registre públic per a les jurídiques.
- b) Número de mutualista i referència del Reglament de prestacions pel qual es troba associat a la Mutualitat, número de certificació o de pòlissa.
- c) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament.
- d) Oficina, oficines o servei on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- e) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està essent tramitada mitjançant un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- f) Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d'aportar, juntament al document anterior, les proves documentals que obren en el seu poder en el qual es fonamenti la seva queixa o reclamació.

#### **Article 14. Terminis de resolució.**

El Servei d'Atenció al Client disposarà d'un termini de dos mesos, a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació, per dictar un pronunciament, podent el reclamant, a partir de la finalització de l'esmentat termini acudir a les instàncies administratives o judicials que li corresponguin, o a altres mecanismes de resolució de conflictes.

#### **Article 15. Acús de rebut.**

Les reclamacions solament s'admetran a tràmit una vegada, no podent reiterar l'interessat davant els diferents òrgans de la mutualitat.

El Servei d'Atenció al Client lliurarà un acús de rebut per escrit en el qual informará del número d'expedient que se li ha assignat. Així mateix deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de resolució indicat en l'article 14 del present Reglament, i obrirà un expedient.

#### **Article 16. Tramitació.**

El Servei d'Atenció al Client podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com d'altres serveis de la Mutualitat, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova es considerin pertinents per adoptar la seva decisió, quedant obligats aquests serveis a lliurar la documentació sol·licitada de manera que el Servei d'Atenció al Client pugui portar a termini les seves funcions de manera objectiva i dintre del termini de resolució.

#### **Article 17. Desestimació de la tramitació.**

Si no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al signant per a completar la documentació presentada en el termini de deu dies naturals, amb la disposició que si així no ho fes s'arxivará la queixa o reclamació sense més tràmit.

El termini utilitzat pel reclamant per esmenar les errades a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst a l'article 14 del reglament.

#### **Article 18. Denegació d'admissió a tràmit.**

1.- Solament es podrà denegar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosos els supòsits en que no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumepte 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 en els articles 3 i 10 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 11 del present reglament.
- f) 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 no admissible a tràmit la queixa o reclamació, 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 alegacions. Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

#### **Article 19. Desistiment per l'interessat.**

Els interessats podran desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

La comunicació del desistiment, haurà de realitzar-la l'interessat per escrit, indicant la referència de l'expedient que la Mutualitat li hagi assignat i comunicat en l'acús de rebut.

#### **Article 20. Resolució a favor de l'interessat.**

Si a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectificués la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, haurà de comunicar-lo a la instància competent i justificar-lo documentalment, excepte que existís desistiment exprés de l'interessat. En els casos esmentats, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense més tràmit.

#### **Article 21. Notificació de la resolució.**

La decisió serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit o correu electrònic, i en cap cas excedint-se del límit marcat en l'article 14 del present reglament.

La decisió serà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fundant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, hauran d'aportar-se les raons que ho justifiquin.

La decisió és vinculant per a la mutualitat si és favorable al reclamant.

En la notificació de la resolució de la queixa o reclamació, s'expressarà la facultat que té el Mutualista per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir als serveis de reclamació de l'Administració supervisora de la Mutualitat.

### **INFORMES I MEMÒRIES**

#### **Article 22. Informe anual.**

El Servei d'Atenció al Client haurà de presentar davant la Junta Directiva, dintre del primer trimestre de cada any, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

L'esmentat informe haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Criteris generals continguts en les decisions.

- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

**Article 23. Resum anual.**

El Servei d'Atenció al Client haurà de redactar un resum de l'informe anual, que s'integrarà en la memòria anual de la Mutualitat.

**DEURE D'INFORMACIÓ**

**Article 24. Deure d'informació.**

La Mutualitat ha d'informar en el seu domicili social i en totes les seves oficines obertes al públic, així com en la seva pàgina web en el cas de contractació via telemàtica de:

- a) L'existència del Servei d'Atenció al Client, la seva adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini de dos mesos des de la seva presentació.
- c) Referència a l'Organisme Administratiu competent, amb la seva adreça postal i electrònica; i de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'Atenció al Client per poder formular les queixes i reclamacions davant ells.
- d) El present Reglament de funcionament del Servei d'Atenció al Client.