



REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA (SAM-SAC)

Gener 2025

Mutualitat dels Enginyers MPS, inscrita al Registre d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb la clau P-3159.

Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, al foli 18, volum 25.405, full núm. B-87.907, Inscripció 1a. NIF V08.430191. www.mutua-enginyers.com

Reglament aprovat per la Junta Rectora celebrada el dia 25 de març de 2021 i revisat per la Junta Rectora celebrada el 30 de gener de 2025.

Article preliminar

De conformitat amb 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 i demés normativa d'aplicació, el present Reglament regula la figura del SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA de la Mutualitat dels Enginyers, MPS (en endavant, "La Mútua").

Aquest SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA és també el SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT de les següents entitats vinculades a La Mútua:

- ✓ SERPRECO CORREDORIA D'ASSEGURANCES SA
- ✓ MUTUAVALORS EAFI SL
- ✓ KALIET CORREDURIA DE SEGUROS, SL

Les entitats vinculades a la Mútua adherides al Servei d'Atenció al Client han de constar relacionades en aquest article preliminar del Reglament.

Quan correspongui, totes les referències a "mutualista" que consten en aquest Reglament s'entenen fetes també a les persones assegurades, els seus beneficiaris/àries o drethavents, així com a clients o usuaris/àries de les entitats vinculades adherides. Així mateix, les referències a "La Mútua" s'entendran fetes a la corresponent entitat vinculada segons quina sigui la condició de la persona que hagi formulat la queixa o reclamació.

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1 – Objecte

La Mútua disposa d'un Servei d'Atenció al Mutualista que té per objecte atendre i resoldre, en la forma aquí establerta, les queixes i reclamacions de mutualistes relacionades amb l'activitat asseguradora o de previsió de La Mútua, així com les que derivin de la normativa de transparència i protecció de clients i de les bones pràctiques i usos financers i asseguradors, i en particular, del principi d'equitat.

Article 2 – Naturalesa

El Servei d'Atenció al Mutualista és un òrgan intern de La Mútua, autònom en els assumptes de la seva competència i dotat de mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

Aquest Servei d'Atenció al Mutualista pot exercir a la vegada de Servei d'Atenció al Client d'altres entitats vinculades a La Mútua.

Article 3 – Titularitat del Servei d'Atenció al Mutualista

El titular del Servei d'Atenció al Mutualista és nomenat per la Junta Rectora de La Mútua, a proposta del director general, ha de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, així com amb coneixements i experiència adequats per exercir les seves funcions. L'exercici d'aquest càrrec serà incompatible amb el de responsable del Departament Comercial o Administratiu.

En cas de cessament, s'haurà de nomenar una altra persona per a l'exercici del càrrec dintre dels dos mesos immediats a la data en què aquesta es va produir.

La durada del nomenament és il·limitada fins que la Junta Rectora, a proposta igualment de la directora general, decideixi canviar la persona titular o aquesta incorri en alguna de les causes de cessament establertes.

Aquest nomenament, i la seva acceptació, serà comunicat al corresponent òrgan públic o comissionat de l'autoritat administrativa de supervisió.

Article 4 – Causes de cessament del titular del Servei d'Atenció al Mutualista

A més de per un acord de la Junta Rectora, el titular pot cessar per:

- a) Renúncia de la persona titular, comunicada a La Mútua amb una antelació mínima de dos mesos.
- b) Pèrdua dels requisits legals que condicionen la seva elegibilitat.
- c) Baixa de la seva relació laboral amb l'entitat, en el cas que el lloc l'ocupi un empleat de La Mútua o d'altres entitats vinculades a La Mútua.
- d) Mort o incapacitat de la persona titular.

Article 5 – Funcions del Servei d'Atenció al Mutualista

Seràn funcions del Servei d'Atenció al Mutualista:

- a) Atendre de manera especialitzada les queixes i reclamacions presentades per Mutualistes relacionades amb l'activitat asseguradora o de previsió de La Mútua, donant resposta en un termini no superior a un mes des de la presentació de les mateixes.
- b) Transmetre la informació necessària al Defensor del Mutualista per a la tramitació de les queixes i reclamacions que li presentin; així com prestar-li tot el suport que requereixi.
- c) Promoure la millora de la qualitat del servei a mutualistes.
- d) Emetre els informes que li correspongui d'acord amb la legislació vigent i el present

Reglament.

La presentació de les queixes i reclamacions davant el Servei d'Atenció al Mutualista és un requisit necessari abans de sotmetre-les al Defensor del Mutualista de La Mútua.

PROCEDIMENT

Article 6 – Reclamacions al Servei d'Atenció al Mutualista

Les reclamacions:

- Es podran sotmetre els conflictes relacionats amb l'activitat asseguradora o de previsió, que no siguin objecte d'algun procés administratiu, arbitral o judicial.
- Tindran caràcter totalment gratuït per a les persones reclamants.
- Podran ser formulades: personalment o per representació degudament acreditada, tant oralment a les oficines de La Mútua, telefònicament o per escrit (en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics).

Si la persona reclamant vol resposta escrita o tenir constància documental de la queixa formulada, l'ha de presentar en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. A les persones reclamants que les formulin oralment, el Servei d'Atenció al Mutualista els oferirà l'opció de preparar un escrit per a la presentació de la queixa, si els sembla adequat sols l'hauran de signar i presentar, per tal que la seva queixa tingui resposta escrita i en quedi constància.

En els documents de presentació de queixes hi ha de constar:

- Identificació de la persona reclamant: Nom i cognoms, domicili, DNI o CIF i acreditació de la representació, si és el cas
- Identificació de la prestació o causa de la reclamació
- Motiu de la reclamació, amb especificació sobre les qüestions sobre les que se sol·licita pronunciament
- Identificació de l'oficina, departament o agent, si la reclamació és a causa de la seva actuació
- Que no té coneixement que els fets siguin objecte d'algun procés administratiu, arbitral o judicial
- Lloc, data i signatura
- La persona reclamant ha d'adjuntar les proves documentals que disposi per fonamentar la reclamació.

- Presentació: al domicili social de La Mútua i a les seves oficines, així com a través de la seva pàgina web, figurarà la seva adreça postal, electrònica i telèfons, que són els següents:

Adreça: Via Laietana, 39, 2n. 08003 - Barcelona

A/e: sam@mutua-enginyers.com

Tels.: 900 898 990 / 932 954 300

El termini màxim per presentar la reclamació és de dos anys a comptar des de la data en què la persona reclamant n'hagi tingut coneixement.

Article 7 – Admissió de Reclamacions pel Servei d'Atenció al Mutualista

El Servei d'Atenció al Mutualista lliurarà a la persona reclamant un acusament de la recepció de la reclamació amb constància de la data de presentació. En el supòsit que no quedi prou ben acreditada la identitat de la persona reclamant o no puguin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà a la persona reclamant perquè completi o esmeni la documentació presentada en el termini de deu dies naturals amb apercibiment de que si no ho fa s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

Les reclamacions sols s'admetran a tràmit una vegada, no podent reiterar altres anteriors.

Article 8 – No admissió de Reclamacions pel Servei d'Atenció al Mutualista

El Servei d'Atenció al Mutualista sols podrà denegar l'admissió a tràmit de les reclamacions en els següents casos:

- Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- 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 l'article 6 del present reglament.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades per la pròpia persona Mutualista en relació als mateixos fets.
- Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions

que estableixi l'article 6 del present reglament.

Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a la persona interessada mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals per a què presenti les seves al·legacions. Quan la persona interessada hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Article 9.- Desistiment per la persona interessada

Les persones interessades podran desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment del procediment. El desistiment donarà lloc a la finalització del procediment en relació a la persona interessada, podent acordar el Servei d'Atenció al Mutualista la seva continuació en el marc de la seva funció de promoure la normativa de transparència i protecció de mutualistes, persones assegurades i clients, en general, i de les bones pràctiques i usos asseguradors.

Article 10 – Tramitació i resolució de reclamacions pel Servei d'Atenció al Mutualista

El Servei d'Atenció al Mutualista podrà aconseguir tant de la persona reclamant com dels diferents departaments de La Mútua, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que considerin pertinents per adoptar la seva decisió.

El Servei d'Atenció al Mutualista haurà de resoldre la reclamació en un termini màxim d'un mes des de la seva presentació, sense computar els dies que hagi trigat la persona reclamant per esmenar les deficiències de la presentació, si és el cas.

La decisió serà motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada, fonamentant-se en els reglaments de les prestacions o pòlisses, en la legislació d'assegurances i en les bones pràctiques i usos del sector assegurador. La decisió serà notificada a les persones interessades en el termini de deu dies des de la data de la resolució.

En cas que les persones reclamants no estiguin conformes amb les resolucions del Servei d'Atenció al Mutualista, tenen posteriorment la possibilitat d'acudir al Defensor del Mutualista o als procediments de conciliació i arbitratge establerts.

Article 11 – Incompatibilitats d'accions simultànies

Les reclamacions presentades davant al Servei d'Atenció al Mutualista seran incompatibles amb l'exercici simultani de qualsevol altra acció reclamable sobre les mateixes. En cas de simultaneïtat, el Servei d'Atenció al Mutualista comunicarà a la

persona reclamant que aquesta circumstància motiva l'arxivament de la reclamació, amb apercibiment de que si no fa cap al·legació en el termini de deu dies naturals s'arxivarà la reclamació.

INFORMES I MEMÒRIES, COL·LABORACIÓ AMB INSTITUCIONS I INFORMACIÓ

Article 12 – Informació del Servei d'Atenció al Mutualista

El Servei d'Atenció al Mutualista presentarà durant el primer trimestre de cada any a la Junta Rectora un informe explicatiu, d'acord amb la normativa d'aplicació.

A la Memòria anual de la Mútua es recollirà aquest informe o un resum del mateix.

Article 13 – Relacions amb els Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers

La Mútua atindrà, per mitja del Defensor del Mutualista, els requeriments que el corresponent òrgan públic o comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers de l'autoritat administrativa de supervisió pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions. El Servei d'Atenció al Mutualista transmetrà al Defensor del Mutualista tota la informació que aquest li requereixi.

Article 14 – Deure d'informació

La Mútua ha d'informar en el domicili social i a les seves oficines, així com a la seva pàgina web:

- L'existència del Servei d'Atenció al Mutualista, la seva adreça postal i electrònica. Igualment informarà de l'existència del Defensor del Mutualista, al qual es poden presentar les reclamacions en segon lloc.
- L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini d'un mes des de la seva presentació.
- 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 Mutualista i del Defensor del Mutualista per poder formular les queixes i reclamacions davant ells.
- La normativa d'aplicació, especialment la referida a transparència i protecció a la clientela.
- El present Reglament de funcionament del Servei d'Atenció al Mutualista i el del Defensor del Mutualista.