



# REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

Grup La Mútua dels Enginyers

Març 2021

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](http://www.mutua-enginyers.com)

Reglament aprovat per la Junta Rectora celebrada el dia 25 de març de 2021.

## **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 DEFENSOR DEL MUTUALISTA (en endavant, "el Defensor") de la Mutualitat dels Enginyers, MPS (en endavant, "La Mútua").

El DEFENSOR DEL MUTUALISTA de La Mútua és també el DEFENSOR DEL CLIENT de les següents entitats vinculades a La Mútua:

- ✓ SERPRECO CORREDORIA D'ASSEGURANCES SA
- ✓ MUTUAVALORS EAFI SL
- ✓ CROUCO, Agència de Subscripció SL
- ✓ CALZADO, ARIET Y ASOCIADOS CORREDURIA DE SEGUROS, SL

Les entitats vinculades a la Mútua adherides al Servei de Defensor del 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 – Figura del Defensor**

D'acord amb l'article 42 dels Estatuts de La Mútua i amb la legislació d'aplicació,, s'institueix la figura del Defensor del Mutualista.

### **Article 2 – Designació del Defensor**

La Junta Rectora de La Mútua, a proposta del President, nomenarà per a l'exercici del càrrec de Defensor una persona de reconegut prestigi i honorabilitat, amb coneixements i experiència adequades per exercir les seves funcions, i que no incorri en cap prohibició o incompatibilitat legal. Així mateix, serà necessària la seva independència professional respecte a La Mútua, és a dir, no podrà estar vinculat a La Mútua ni a cap entitat del Grup La Mútua per relacions laborals o professionals durant el període de l'exercici del càrrec. El Defensor podrà ser, a la vegada, defensor de l'assegurat, del partícip o del client d'alguna de les entitats vinculades a La Mútua.

En cas de cessament, la Junta Rectora 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.

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

### **Article 3 – Durada del mandat**

El nomenament del Defensor té una vigència d'un any, i es considerarà renovat tàcitament per períodes anuals, si una de les parts no comunica a l'altra la voluntat de rescindir-lo amb una antelació de dos mesos a la data de venciment.

### **Article 4 – Causes de cessament del titular del Defensor**

- a) Finalització del període del mandat, llevat que es produeixi la seva renovació.
- b) Renúncia, comunicada a La Mútua amb una antelació mínima de dos mesos.
- c) Per decisió motivada de La Mútua en els supòsits d'incompatibilitat sobrevinguda, d'incompliment en l'exercici de les seves funcions o pèrdua dels requisits exigibles per a l'exercici del càrrec.
- d) Mort o incapacitat de la persona titular.

### **Article 5 – Funcions del Defensor**

Defensar els drets i interessos de les persones mutualistes, assegurades, beneficiàries o drethavents de qualsevol dels anteriors, en les reclamacions que formulin davant La Mútua. En el desenvolupament de la seva funció correspon al Defensor resoldre les reclamacions que se li sotmetin qualssevol dels anteriors.

### **Article 6 – Funcionament del Defensor**

El Defensor actuarà amb objectivitat i independència respecte a La Mútua, i amb total autonomia quant als criteris i directrius a aplicar en l'exercici de les seves funcions.

La Mútua dotarà al Defensor dels mitjans humans, materials i tècnics adequats per al compliment de les seves funcions. A més, La Mútua adoptarà les mesures oportunes perquè la informació reclamada pel Defensor als diferents departaments li sigui transmesa amb rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

## PROCEDIMENT

### Article 7 – Reclamacions al Defensor

Les reclamacions:

- Es podran sotmetre els conflictes relacionats amb l'activitat asseguradora o de previsió de La Mútua, així com les que derivin de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers i asseguradors, i en particular, del principi d'equitat, sempre que prèviament s'hagin presentat al Servei d'Atenció al Mutualista o departament equivalent, aquest, els hagi resolt i 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, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. Al document de inicial 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.
  - Resposta del Servei d'Atenció al Mutualista o, com a mínim, indicació d'haver formulat la queixa.
  - 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: [defensor@mutua-enginyers.com](mailto:defensor@mutua-enginyers.com)

Tel.: 935 522 751

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 8 – Admissió de Reclamacions pel Defensor**

El Defensor 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 9 – No admissió de Reclamacions pel Defensor**

El Defensor 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, arbitral 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 7 del present reglament.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes pel Defensor, presentades per la mateixa persona Mutualista en relació als mateixos fets.
- Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi l'article 7 del present reglament.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que no s'hagin presentat prèviament al Servei d'Atenció al Mutualista. En aquest cas, el Defensor remetrà directament la reclamació a aquest Servei per tal d'esgotar el tràmit de presentació prèvia i ho comunicarà al reclamant.

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 10 - 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 Defensor 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 11 – Tramitació de reclamacions pel Defensor**

El Defensor 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 Defensor haurà de resoldre la reclamació en un termini màxim de dos mesos 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.

#### **Article 12 – Efectes de la resolució del Defensor**

Les resolucions que dicti el Defensor seran vinculants per a La Mútua i d'acceptació voluntària per a les persones reclamants. Les quals tenen posteriorment la possibilitat d'acudir als procediments de conciliació i arbitratge establerts als Estatuts de La Mútua.

#### **Article 13 – Incompatibilitats d'accions simultànies**

Les reclamacions presentades davant al Defensor seran incompatibles amb l'exercici simultani de qualsevol altra acció reclamable sobre les mateixes. En cas de simultaneïtat, el Defensor comunicarà a la persona reclamant que aquesta circumstància motiva l'arxivament de la reclamació, amb apercibiment, i 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 14 – Informació del Defensor**

El Defensor 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 15 – Relacions amb els Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers**

La Mútua atindrà, per mitja del Defensor, 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.

### **Article 16 – 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 Defensor, la seva adreça postal i electrònica, així com del Servei d'Atenció al Mutualista, al qual es poden presentar les reclamacions en primer lloc.
- L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini de dos mesos 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 Defensor i del Servei d'Atenció al 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 Defensor i el del Servei d'Atenció al Mutualista.





---

Via Laietana, 39, 2n 08003 Barcelona Tel. 932 954 300  
correu@mutua-enginyers.com www.mutua-enginyers.com

---

**Demarcació de Girona**

Narcís Blanch, 39, baixos 17003 Girona  
Tel. 972 228 789  
girona@mutua-enginyers.com

**Demarcació de Lleida**

Ramon y Cajal, 4 25003 Lleida  
Tel. 973 283 737  
lleida@mutua-enginyers.com

**Demarcació de Tarragona**

Mare de Déu. del Claustre, s/n  
43003 Tarragona  
Tel. 977 245 888  
tarragona@mutua-enginyers.com

**Demarcació de Catalunya Central**

Pompeu Fabra, 13, 2n-4a  
08242 Manresa  
Tel. 933 192 204  
manresa@mutua-enginyers.com

**Delegació Comunitat Valenciana**

Av. de Francia, 55 46023 València  
Tel. 963 319 983  
valencia@mutua-ingenieros.com

**Seu del Vallès**

Tel. 935 560 324  
delegaciovalles@mutua-enginyers.com  
www.mutua-enginyers.com