



# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

Enero 2025



Mutualitat dels Enginyers MPS, inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave P-3159.

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al folio 18, volumen 25.405, hoja núm. B-87907, Inscripción 1ª. NIF V08.430191. [www.mutua-ingenieros.com](http://www.mutua-ingenieros.com)

Reglamento aprobado por la Junta Rectora celebrada el día 25 de marzo de 2021 y modificado por la Junta Rectora celebrada el 30 de enero de 2025.

## Artículo preliminar

De conformidad con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras y demás normativa de aplicación, el presente Reglamento regula la figura del DEFENSOR DEL MUTUALISTA (en adelante, "el Defensor") de la Mutualitat dels Enginyers, MPS (en adelante, "La Mutua").

El DEFENSOR DEL MUTUALISTA es también el DEFENSOR DEL CLIENTE de las siguientes entidades vinculadas a la Mutua:

- ✓ SERPRECO CORREDURÍA DE SEGUROS SA
- ✓ MUTUAVALORS EAFI SL
- ✓ KALIET CORREDURIA DE SEGUROS, SL

Las entidades vinculadas a La Mutua adheridas al Servicio del Defensor del Cliente constarán relacionadas en este artículo preliminar del Reglamento.

Cuando corresponda, todas las referencias a "mutualista" que constan en este Reglamento se entenderán hechas también a las personas aseguradas, sus beneficiarios/as o derechohabientes, así como a clientes o usuarios/as de las entidades vinculadas adheridas. Asimismo, las referencias a "La Mutua" se entenderán hechas a la correspondiente entidad vinculada según sea la condición de la persona que haya formulado la queja o reclamación.

## DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1 – Figura del Defensor

De acuerdo con el artículo 42 de los Estatutos de la Mutua y con la legislación aplicable, se instituye la figura de Defensor del Mutualista.

### Artículo 2 – Designación del Defensor

La Junta Rectora de La Mutua, a propuesta del Presidente, nombrará para el ejercicio del cargo de Defensor una persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con conocimientos y experiencia adecuadas para ejercer sus funciones, y que no incurra en ninguna prohibición o incompatibilidad legal. Asimismo, será necesaria su independencia profesional respecto a La Mutua, es decir, no podrá estar vinculado a La Mutua ni a ninguna entidad del Grupo La Mutua por relaciones laborales o profesionales durante el periodo del ejercicio del cargo. El Defensor podrá ser, a la vez, defensor del asegurado, del partícipe o del cliente de alguna de las entidades vinculadas a La Mutua.

En caso de cese, la Junta Rectora deberá nombrar a otra persona para el ejercicio del cargo dentro de los dos meses inmediatos a la fecha en que ésta se produjo.

Este nombramiento, y su aceptación, será comunicado al correspondiente órgano público o comisionado de la autoridad administrativa de supervisión.

### **Artículo 3 – Duración del mandato**

El nombramiento del Defensor tiene una vigencia de un año, y se considerará renovado tácitamente por períodos anuales, si una de las partes no comunica a la otra la voluntad de rescindirlo con una antelación de dos meses a la fecha de vencimiento.

### **Artículo 4 – Causas de cese del titular del Defensor**

- a) Finalización del período del mandato, salvo que se produzca su renovación.
- b) Renuncia, comunicada en La Mutua con una antelación mínima de dos meses.
- c) Por decisión motivada de La Mutua en los supuestos de incompatibilidad sobrevenida, de incumplimiento en el ejercicio de sus funciones o pérdida de los requisitos exigibles para el ejercicio del cargo.
- d) Muerte o incapacidad de la persona titular.

### **Artículo 5 – Funciones del Defensor**

Defender los derechos e intereses de los mutualistas, asegurados, beneficiarios o derechohabientes de cualquiera de los anteriores, en las reclamaciones que formulen ante La Mutua. En el desarrollo de su función corresponde al Defensor resolver las reclamaciones que se le sometan cualesquiera de los anteriores.

### **Artículo 6 – Funcionamiento del Defensor**

El Defensor actuará con objetividad e independencia respecto a La Mutua, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

La Mutua dotará al Defensor de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Además, La Mutua adoptará las medidas oportunas para que la información reclamada por el Defensor a los diferentes departamentos le sea transmitida con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## PROCEDIMIENTO

### Artículo 7 – Reclamaciones al Defensor

Las reclamaciones:

- Se podrán someter los conflictos relacionados con la actividad aseguradora o de previsión de La Mutua, así como las que deriven de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros y aseguradores, y en particular, del principio de equidad, siempre que previamente se hayan presentado al Servicio de Atención al Mutualista o departamento equivalente, este, los haya resuelto y no sean objeto de algún proceso administrativo, arbitral o judicial.
- Tendrán carácter totalmente gratuito para las personas reclamantes.
- Podrán ser formuladas: personalmente o por representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En el documento inicial debe constar:
  - Identificación de la persona reclamante: Nombre y apellidos, domicilio, DNI o CIF y acreditación de la representación, en su caso.
  - Identificación de la prestación o causa de la reclamación.
  - Motivo de la reclamación, con especificación sobre las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
  - Identificación de la oficina, departamento o agente, si la reclamación es debido a su actuación.
  - Respuesta del Servicio de Atención al Mutualista o, como mínimo, indicación de haber formulado la queja.
  - Que no tiene conocimiento de que los hechos sean objeto de algún proceso administrativo, arbitral o judicial.
  - Lugar, fecha y firma
  - La persona reclamante debe adjuntar las pruebas documentales que disponga para fundamentar la reclamación.
  - Presentación: en el domicilio social de La Mutua y en sus oficinas, así como a través de su página web, figurará su dirección postal, correo electrónica y teléfonos, que son los siguientes:

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

C/e: [defensor@mutua-enginyers.com](mailto:defensor@mutua-enginyers.com)

Tels.: 935 522 751

El plazo máximo para presentar la reclamación es de dos años a contar desde la fecha en que la persona reclamante tuvo conocimiento.

## **Artículo 8 – Admisión de Reclamaciones para el Defensor**

El Defensor entregará a la persona reclamante un acuse de recibo de la reclamación con constancia de la fecha de presentación. En el supuesto de que no quede suficientemente bien acreditada la identidad del reclamante o no puedan establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá a la persona reclamante que complete o subsane la documentación presentada en el plazo de diez días naturales con apercibimiento de que si no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin ningún otro trámite.

Las reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez, no pudiendo reiterar otros anteriores.

## **Artículo 9 – No admisión de Reclamaciones por el Defensor**

El Defensor sólo podrá denegar la admisión a trámite de las reclamaciones en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en 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 el artículo 7 del presente reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por la propia persona Mutualista en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 7 del presente reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que no se hayan presentado previamente al Servicio de Atención al Mutualista. En este caso, el Defensor remitirá directamente la reclamación a este Servicio para agotar el trámite de presentación previa y lo comunicará al reclamante

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando la persona interesada hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 10- Desistimiento por la persona interesada**

Las personas interesadas podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento del procedimiento. El desistimiento dará lugar a la finalización del procedimiento en relación a la persona interesada, pudiendo acordar el Defensor su continuación en el marco de su función de promover la normativa de transparencia y protección de mutualistas, personas aseguradas y clientes, en general, y de las buenas prácticas y usos aseguradores.

## **Artículo 11 – Tramitación de reclamaciones por el Defensor**

El Defensor podrá conseguir tanto del reclamante como de los diferentes departamentos de La Mutua, todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que consideren pertinentes para adoptar su decisión.

El Defensor deberá resolver la reclamación en un plazo máximo de dos meses desde su presentación, sin computar los días que haya tardado el reclamante para subsanar las deficiencias de la presentación, en su caso.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundamentándose en los reglamentos de las prestaciones o pólizas, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días desde la fecha de la resolución.

## **Artículo 12 – Efectos de la resolución del Defensor**

Las resoluciones que dicte el Defensor serán vinculantes para La Mutua y de aceptación voluntaria para las personas reclamantes. Las que tienen posteriormente la posibilidad de acudir a los procedimientos de conciliación y arbitraje establecidos en los Estatutos de La Mutua.

## **Artículo 13 – Incompatibilidades de acciones simultaneas**

Las reclamaciones presentadas ante el Defensor serán incompatibles con el ejercicio simultáneo de cualquier otra acción reclamable sobre las mismas. En caso de

simultaneidad, el Defensor comunicará a la persona reclamante que esta circunstancia motiva el archivo de la reclamación, con apercibimiento, y que, si no hace ninguna alegación en el plazo de diez días naturales, se archivará la reclamación.



## **INFORMES Y MEMORIAS, COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES E INFORMACIÓN**

### **Artículo 14 – Información del Servicio de Atención al Mutualista**

El Defensor presentará durante el primer trimestre de cada año a la Junta Rectora un informe explicativo, de acuerdo con la normativa de aplicación.

En la Memoria anual de la Mutua se recogerá este informe o un resumen del mismo.

### **Artículo 15 – Relaciones con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros**

La Mutua atenderá, a través del Defensor, los requerimientos que el correspondiente órgano público o comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros de la autoridad administrativa de supervisión pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

### **Artículo 16 – Deber de información**

La Mutua debe informar en el domicilio social y en sus oficinas, así como en su página web:

- La existencia del Defensor, su dirección postal y electrónica. Igualmente informará de la existencia del Servicio de Atención al Mutualista, al que se pueden presentar las reclamaciones en primer lugar.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de un mes desde su presentación.
- Referencia al Organismo Administrativo competente, con su dirección postal y electrónica; y de la necesidad de agotar la vía del Defensor y del Servicio de Atención al Mutualista para poder formular las quejas y reclamaciones ante ello.
- La normativa de aplicación, especialmente la referida a transparencia y protección a la clientela.
- El presente Reglamento de funcionamiento del Defensor y del Servicio de Atención al Mutualista.