

**MUTUA DE PREVISION SOCIAL A PRIMA FIJA  
DEL PERSONAL DE RENAULT ESPAÑA,  
MUTUALIDAD DE PREVISION SOCIAL**



---

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE  
ATENCION AL MUTUALISTA**

***Acción***

***Fecha***

Aprobación de la Política	26 de Enero de 2005
Actualización	09 Marzo 2017

## INDICE

<b>TITULO PRELIMINAR .....</b>	<b>3</b>
Artículo 1. Legislación aplicable.....	3
<b>TITULO PRIMERO.- OBJETO, NATURALEZA Y SEDE .....</b>	<b>3</b>
Artículo 2. Objeto.....	3
Artículo 3. Sede del Servicio.....	3
<b>TITULO SEGUNDO.- FUNCIONES Y COMPETENCIAS .....</b>	<b>3</b>
Artículo 4. Competencias .....	3
Artículo 5. Recursos asignados .....	3
Artículo 6. Funciones .....	4
<b>TITULO TERCERO.-</b>	
<b>COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
Artículo 7. Composición .....	4
Artículo 8. Elección del Responsable del Servicio.....	4
Artículo 9. Funciones del Responsable del Servicio .....	4
<b>TITULO CUARTO.- PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN .....</b>	<b>5</b>
Artículo 10. Plazo de presentación de Reclamaciones .....	5
Artículo 11. Presentación de Reclamaciones .....	5
Artículo 12. Documentación a presentar .....	5
Artículo 13. Plazos de resolución .....	6
Artículo 14. Acuse de recibo .....	6
Artículo 15. Tramitación .....	6
Artículo 16. Subsanción y Archivo .....	6
Artículo 17. Denegación de admisión a trámite .....	6
Artículo 18. Desistimiento por el interesado .....	7
Artículo 19. Notificación de la resolución.....	7
Artículo 20.- Rectificación de la Mutua. ....	7
<b>TITULO QUINTO.- INFORMES Y MEMORIAS.....</b>	<b>7</b>
Artículo 21. Informe anual .....	7
Artículo 24. Resumen anual .....	8
<b>TITULO SEXTO.- DEBER DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>8</b>
Artículo 25. Deber de información.....	8
<b>DISPOSICION FINAL .....</b>	<b>8</b>

## **TITULO PRELIMINAR**

### **Artículo 1.- Legislación aplicable**

De conformidad tanto por lo dispuesto en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, como por la Orden Ministerial ECC/2502/2012 de 16 de noviembre por el que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Servicio de Atención al Mutualista de la Mutua de Previsión Social del Personal de Renault España, M.P.S. (la Mutua en lo sucesivo), se regirá por las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y por las demás normas que, de acuerdo con la legislación vigente, resulten de aplicación.

El presente Reglamento regula, dentro del marco legal vigente, el funcionamiento del Servicio.

## **TITULO PRIMERO. OBJETO, NATURALEZA Y SEDE**

### **Artículo 2.- Objeto**

El Servicio de Atención al Mutualista tiene como función la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los mutualistas y/o beneficiarios, o terceros perjudicados, referentes a los servicios prestados por la Mutua.

### **Artículo 3.- Sede del Servicio. Pagina web.**

La Sede del Servicio de Atención al Mutualista se halla ubicada en el domicilio social de la Mutua, [www.mutuarenavault.com](http://www.mutuarenavault.com).

## **TITULO SEGUNDO. FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

### **Artículo 4.- Competencias.**

El Servicio de Atención al Mutualista atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que formulen las personas recogidas en el Artículo 2 precedente en relación con sus intereses y derechos legal y estatutariamente reconocidos.

Las obligaciones de atención estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todos los que reúnan la condición de usuario de los servicios de la entidad o terceros perjudicados, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de los consumidores o de las buenas prácticas y usos financieros y de los seguros.

### **Artículo 5.- Recursos asignados**

El Servicio de Atención al Mutualista actuará con plena autonomía en los asuntos de su estricta competencia. Y estará dotado de los medios adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

## **Artículo 6.- Funciones**

Serán funciones del Servicio de Atención al Mutualista:

- a) Todas aquellas que le atribuyan los Estatutos y Reglamentos de la Mutua.
- b) Atender las quejas y reclamaciones que formulen los mutualistas, beneficiarios o terceros perjudicados, en relación con sus intereses y derechos legal y estatutariamente reconocidos.
- c) Resolver dichas quejas y reclamaciones en plazo no superior a dos meses desde la recepción de las mismas.
- d) Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la Mutua respondan a los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación.
- e) Proponer a los órganos competentes de la Mutua la dotación suficiente de personal y material para un adecuado cumplimiento de sus funciones.
- f) Elevar a la Junta Rectora un informe anual de la actividad desarrollada.
- g) Emitir los informes que correspondan de acuerdo con la legislación vigente y lo dispuesto en el presente Reglamento.
- h) Cualesquiera otras funciones orientadas al adecuado cumplimiento de sus fines.

## **TITULO TERCERO. COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO**

### **Artículo 7.- Composición**

El Servicio de Atención al Mutualista estará compuesto por el Responsable del Servicio y, en su caso, los demás miembros que designe la Junta Rectora de la Mutua, que quedarán bajo la supervisión y control del Responsable del Servicio.

### **Artículo 8.- Elección del Responsable del servicio**

El Responsable del Servicio será el Secretario de la Junta Rectora, pudiendo esta designar otra persona distinta.

La designación del Responsable tendrá como duración máxima la del mandato de la Junta Rectora que no designe y podrá ser revocado en cualquier momento por esta sin generar a favor del Responsable revocado, indemnización alguna.

Son causas de revocación las siguientes:

- a) Abuso de poder, prevaricación o resolución de las quejas o reclamaciones con flagrante violación de lo establecido en los Reglamentos o Estatutos de la Mutua.
- b) Incumplimiento reiterado de las funciones y obligaciones propias del cargo, así como el retraso injustificado en el cumplimiento de las mismas.
- c) Dimisión del responsable ante la Junta Rectora de la Mutua, previa comunicación al Presidente de la misma.

### **Artículo 9.- Funciones del Responsable del Servicio**

Son competencias del Responsable del Servicio:

- a) Ostentar la representación administrativa del Servicio.
- b) Coordinar las actividades del Servicio, así como presentar iniciativas ante la Junta Rectora para el mejor funcionamiento del mismo.

- c) Elaborar y presentar el informe anual en los términos exigidos por la normativa vigente, así como aquellos otros que la Junta Rectora considere oportunos.
- d) Informar a la Junta Rectora de cuantos asuntos tenga conocimiento y afecten a los intereses de la Mutua.
- e) Custodiar o hacer custodiar y tramitar la documentación del Servicio.
- f) Atender los requerimientos del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o de cualquier otro organismo público o privado competente.
- g) Cumplir o hacer cumplir cualquier otra función que al Servicio le venga impuesta legal o estatutariamente.

## **TITULO CUARTO. PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN**

### **Artículo 10.- Plazo de presentación de Reclamaciones**

El plazo máximo para la presentación de reclamaciones será de 2 años a contar desde el momento en que el reclamante haya tenido conocimiento de los hechos determinantes de la queja o reclamación.

### **Artículo 11.- Presentación de Reclamaciones**

Las reclamaciones o quejas deberán ser ante la Mutua o el propio Servicio de Atención al Mutualista, personalmente o mediante representación, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

La dirección postal a la que se podrán remitir las reclamaciones o quejas es la de la sede de la Mutualidad:

Mutua de Previsión Social a Prima Fija del Personal de Renault España  
Servicio de Atención al Mutualista  
Avenida Madrid 72  
47008 Valladolid

La dirección de correo electrónico al que se podrán remitir las reclamaciones o quejas es el siguiente:

info@mutuarenault.com

### **Artículo 12.- Documentación a presentar**

En las reclamaciones o quejas se hará constar, necesariamente:

- a) Nombre, apellidos, domicilio actual y números de teléfono del interesado, así como dirección electrónica si la tuviere y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de los hechos y cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- c) Declaración expresa de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada, a su instancia o la de terceros, a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- d) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder y fundamenten su queja o reclamación.

### **Artículo 13.- Plazos de resolución**

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, transcurrido dicho plazo sin que haya recaído resolución expresa, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### **Artículo 14.- Acuse de recibo**

El Servicio receptor de las quejas o reclamaciones entregará o remitirá al reclamante acuse de recibo, por escrito o mediante correo electrónico, en el que se comunicará el número de expediente asignado y de la fecha de presentación de la reclamación o queja a efectos del cómputo plazos establecidos en el presente Reglamento. Asimismo

### **Artículo 15.- Tramitación**

El Servicio de Atención al Mutualista procederá a la apertura del correspondiente expediente. y si procede, a recabar los expedientes, tanto del reclamante como de otros Departamentos y Servicios de la Mutua, así como cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para emitir su resolución..

### **Artículo 16.- Subsanación y archivo**

Si no hubiera sido suficientemente acreditada la identidad o demás datos personales del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos o cuestiones objeto de la queja o reclamación, el Servicio podrá requerir al reclamante los datos y documentos necesarios y que crea conveniente para subsanar los defectos observados. El reclamante deberá facilitar dicha información y documentación en el improrrogable plazo de los diez días hábiles siguientes, con apercibimiento de archivo en otro caso.

### **Artículo 17.- Denegación de admisión a trámite**

Sólo podrá denegarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones que se formulen en los supuestos siguientes:

- a) Cuando concurren defectos insubsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación cuestiones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en las citadas instancias.
- c) Cuando los hechos, fundamentos 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 presente Reglamento.

- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya hayan sido resueltas y concurre identidad subjetiva y objetiva con aquellas.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio se abstendrá de toda actuación, comunicándose así al reclamante.

Cuando se considere que no es admisible a trámite la queja o reclamación se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días hábiles para que presente alegaciones si así le conviene la decisión final que se adopte le será comunicada en todo caso.

#### **Artículo 18.- 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 y al archivo del expediente.

#### **Artículo 19.- Notificación de la resolución**

La decisión que se adopte será notificada al reclamante y en su caso a los demás interesados, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, según haya designado expresamente el reclamante o en ausencia de designación por el mismo medio en que tramitó la reclamación, La notificación se realizará en el plazo de 5 días hábiles a contar desde la resolución.

La decisión será siempre motivada y contendrá un pronunciamiento claro y congruente con todas las cuestiones planteadas.

En caso de que la decisión se aparte de precedentes, deberán expresarse las razones que justifiquen la alteración de aquellos.

En la notificación de la resolución se expresará la facultad del reclamante de acudir, en caso de disconformidad con el pronunciamiento, ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

#### **Artículo 20.- Rectificación de la Mutua y allanamiento**

Si a la vista de la queja o reclamación presentada la Mutua rectificase, por sí misma y sin necesidad de intervención del Servicio de Atención al Mutualista, las decisiones o actos que han dado lugar a aquellas y tal rectificación fuera de satisfacción del reclamante, se procederá al archivo de la queja o reclamación, sin más trámite.

### **TITULO QUINTO. INFORMES Y MEMORIAS**

#### **Artículo 21 .- Informe anual**

El Responsable del Servicio de Atención al Mutualista deberá, dentro del primer trimestre de cada año, presentar ante la Junta Rectora un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Dicho informe habrá de tener el contenido mínimo 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 y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones emitidas, con indicación de su carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos, en su caso, en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias.

#### **Artículo 22.- Resumen anual**

El Responsable del Servicio de Atención al Mutualista deberá redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la memoria anual de la Mutua.

### **TITULO SEXTO. DEBER DE INFORMACIÓN**

#### **Artículo 23.- Deber de información**

El Servicio de Atención al Mutualista tiene el deber de informar en su domicilio social y en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web de:

- a) La existencia del Servicio, su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- c) Hacer referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con su dirección postal y electrónica; y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de atención al Mutualista para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho Servicio de Reclamaciones.
- d) Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, indicando la referencia de las normas que regulan estos aspectos, que en concreto son:
  - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
  - 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.
  - Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de entidades financieras.
  - Orden ECC/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 Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- e) El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de atención al Mutualista.

#### **DISPOSICION FINAL**

El presente Reglamento, previa aprobación por los órganos competentes de la Mutualidad, entrará en vigor el día 9 de marzo de 2017.