



M U T U A
RENAULT ESPAÑA
MUTUALIDAD DE PREVISIÓN
SOCIAL A PRIMA FIJA

Domicilio Social:
Avda. Madrid 72
47008 – Valladolid

Tno: 983 305381
Fax: 983 309817
Correo: info@mutuarenault.com

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA (SAM) MUTUA P.S.P.F.P. RENAULT ESPAÑA

De conformidad con lo recogido por la Orden de 11 de mayo de 2.004 del Ministerio de Economía ECO/734/2004, la Mutua de Previsión Social a Prima Fija del Personal de Renault España creó en Julio de 2004 el servicio de Atención al Mutualista y posteriormente en Diciembre de 2009 estableció la figura del Defensor del Mutualista.

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

La Sede del servicio de Atención al mutualista es en la , Avda. Madrid 72 de Valladolid y su responsable es el Secretario de la Junta Rectora de la Mutualidad (actualmente, D. Enrique Martínez Velázquez).

La Sede del Defensor del Mutualista está también en la , Avda. Madrid 72 de Valladolid, siendo su titular D. Mariano Barreda Díez, Abogado del Ilustre Colegio de Abogados de Valladolid, y que tiene experiencia profesional, y viene ejerciendo el cargo de Defensor del Mutualista desde el 17 de diciembre de 2009, en que fue nombrado por la Junta Rectora de la Mutualidad



M U T U A
RENAULT ESPAÑA
MUTUALIDAD DE PREVISIÓN
SOCIAL A PRIMA FIJA

Domicilio Social:
Avda. Madrid 72
47008 – Valladolid

Tno: 983 305381
Fax: 983 309817
Correo: info@mutuarenault.com

INSTRUCCIONES

Protección del mutualista

Si tiene alguna queja o reclamación podrá presentarla directamente a la Mutua P.S.P.F.P Renault España.

¿Quién puede hacerlo?

El mutualista, beneficiario o los causahabientes de cualquiera de ellos.

¿Cómo hacerlo? Bien por:

- Correo electrónico: info@mutuarenault.com
- Teléfono: 983 305381.
- Correo: Avda. Madrid 72; 47008 Valladolid.
- En nuestra Sede Social, sita en la Avda. Madrid 72 (47008-Valladolid).

Tramitación

La reclamación será resuelta inicialmente por la propia Mutualidad

Si no estuviera conforme con su resolución podrá comunicarlo, mediante la presentación de un simple escrito, y se procederá a la continuación del expediente, que se resolverá en un plazo máximo de 2 meses:

- Por el servicio de Atención al Mutualista, (info@mutuarenault.com)

Mutua P.S.P.F.P. Renault España
Departamento Atención al Mutualista
Avda. Madrid 72
47008 Valladolid.

- Al Defensor del Mutualista, (info@mutuarenault.com)

Mutua P.S.P.F.P. Renault España
Defensor del Mutualista
Avda. Madrid 72
47008 Valladolid.

Para acudir al Defensor del Mutualista tiene que haber resolución previa del servicio de Atención al Mutualista.

Las decisiones del Defensor del Mutualista son vinculantes para la Mutua P.S.P.F.P. Renault España cuando resulten favorables al reclamante.

Agotada esta vía, se podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.



M U T U A
RENAULT ESPAÑA
MUTUALIDAD DE PREVISIÓN
SOCIAL A PRIMA FIJA

Domicilio Social:
Avda. Madrid 72
47008 – Valladolid

Tno: 983 305381
Fax: 983 309817
Correo: info@mutuarenault.com

HOJA DE RECLAMACIÓN

D. / Dña. : _____

NIF: _____ Tno: _____

Domicilio: _____

Correo electrónico: _____

- Condición del reclamante: Mutualista
 Beneficiario
 causahabientes de cualquiera de los anteriores
 Representante legal del _____

Hechos por los que se presenta esta queja o reclamación.

¿Qué resultado entiende que debe obtener tras la presentación de esta queja o reclamación?

Documentos que adjunta:

El reclamante manifiesta que la presente reclamación no está siendo, al mismo tiempo, objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En _____ a _____ de _____ 20__

Firma