

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA DE LA UNIÓN DE ARTESANOS M. P. S.

Índice:

1. Objetivo del Servicio de atención al Mutualista.
2. ¿Quién puede dirigirse al servicio de atención del Mutualista?
3. Formas de presentar las quejas o reclamaciones.
4. Información a incluir en el escrito de queja o reclamación.
5. Trámites a seguir por la Mutualidad una vez presentada la queja o reclamación.
6. ¿Qué hacer en caso de ausencia de respuesta a la queja o reclamación?
7. Legislación aplicable.

1. OBJETIVO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA

Atender y resolver las quejas y/o reclamaciones que puedan presentar los Mutualistas de la Unión de Artesanos, M. P. S., así como otras personas que pudieran considerarse perjudicadas.

2. ¿QUIÉN PUEDE DIRIGIRSE AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA?

Todo aquel que ostente la condición de Mutualista, así como otras personas, físicas o jurídicas, que se consideren perjudicados.

3. FORMAS DE PRESENTAR LAS QUEJAS O RECLAMACIONES:

La Unión de Artesanos M. P. S. pone a su disposición los siguientes medios a través de los cuales usted podrá solicitar asesoramiento acerca de la forma de presentar su queja o reclamación:

1. Teléfonos: 981.565.237 - Manuel Ortoño Fuentes.
2. Correo electrónico: manuel.ortono@gmail.com

El responsable del Servicio de Atención al Cliente le asesorará y prestará la ayuda necesaria para que usted pueda presentar un escrito de queja o reclamación, el cual podrá realizarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, a las siguientes direcciones:

a) Servicio de Atención al Mutualista de la Unión de Artesanos, M. P. S.

-Manuel Ortoño Fuentes-

Rúa Estocolmo, nº 8, bajo

15707 – Santiago de Compostela

b) Oficina del local social de la Unión de Artesanos M. P. S.

Indiferentemente de lo indicado, el reclamante podrá hacer llegar la reclamación o queja a la sede social de la Mutualidad, siguiendo el procedimiento indicado en el proceso anterior. La mutualidad entregará justificante de presentación del documento de la reclamación o queja y hará llegar la misma al responsable del servicio de atención al Mutualista.

A estos efectos se indica que el domicilio social de la Unión de Artesanos es el siguiente: Xeneral Pardiñas, 9-11, entreplanta, 15701 – Santiago de Compostela.

4. INFORMACIÓN A INCLUIR EN EL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN:

Será necesaria la presentación de un escrito en el cual se hagan constar los siguientes datos:

- Identificación del Mutualista reclamante: nombre, apellidos, número de D. N. I., número de Mutualista y datos de contacto.
- Causas que motivan la queja o reclamación y la documentación relevante al respecto de la que disponga.
- Solicitud que se formula al Servicio de Atención al Mutualista.
- Lugar, fecha y firma de la reclamación.

5. TRÁMITES POSTERIORES A LA RECLAMACIÓN:

El Servicio de Atención al Mutualista acusará recibo con carácter inmediato y, si fuese preciso, recabará, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Mutualidad, todos los datos y documentos necesarios para estudiar la queja y/o reclamación. La Unión de Artesanos M. P. S. se compromete a dar resolución del hecho en un plazo máximo de dos meses contados a partir de la fecha de realización de la reclamación.

La decisión final adoptada, que siempre será vinculante para la Entidad, será notificada a los interesados por correo certificado con acuse de recibo o correo electrónico, según la solicitud

del reclamante, en el plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha de emisión de la resolución adoptada.

Anualmente el responsable de atención al Mutualista emitirá un informe en el que se recogerán las quejas y/o reclamaciones presentadas durante el año natural, así como la resolución adoptada, la cual será incluida en la Memoria Anual de la Mutualidad.

6. ¿QUÉ HACER EN CASO DE AUSENCIA DE RESPUESTA A LA QUEJA O RECLAMACIÓN?

En el supuesto de que en el plazo de **dos meses**, contados desde el día de la presentación de la reclamación o queja, el servicio de atención al Mutualista no emitiese respuesta al respecto, el reclamante dispone de un **servicio de reclamaciones**, en la Dirección Xeral de Política Financeira, Tesouro e Fondos Europeos, perteneciente a la Consellería de Facenda de la Xunta de Galicia, sita en los Edificios Administrativos de San Caetano, s. n.

7. LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, versión consolidada.

Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía, publicada en el B.O.E. número 72 de 24/03/2004

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.

Decreto 340/1996 de 13 de setiembre de 1996 de la Consellería de Presidencia e Administración Pública, publicado en el D.O.G. número 182 publicado el 17/09/1996 polo que se asumen funcións e servizos transferidos á Comunidade autónoma de Galicia en materia de mutualidades de previsión Social.

Decreto 30/2017, do 30 de marzo polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Facenda

Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación supervisión e solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.