



***UNION DE ARTESANOS M. P. S.***

---

## **INFORMACION SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA DE LA UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

### **I.- OBJETO:**

Atender y resolver las quejas y/o reclamaciones que puedan presentar los mutualistas y los beneficiarios, en relación con los servicios y prestaciones de la entidad.

### **II.- DESTINATARIOS:**

Todo aquel que ostente la condición de mutualista o beneficiario.

### **III.- FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

### **IV.- LUGAR EN EL QUE PRESENTAR LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:**

- En el Servicio de Atención al Mutualista:

Responsable del Servicio: José Vicente Guzmán Ares.



---

**UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

Calle General Pardiñas, 18, entreplanta D-E, de Santiago de Compostela. C.P.: 15701.

Teléfono: 981 56 33 22 extensión 3.

- Por correo electrónico:

serviciodeatencionalmutualista@unionartesanos.com

- En la oficina del domicilio social de la mutualidad:

Calle General Pardiñas, 9-11 entreplanta, de Santiago de Compostela. C.P.:15701.

Teléfono: 981 56 28 98.

En el caso de presentar la queja y/o reclamación en el domicilio social de la mutualidad, esta entregará justificante de su presentación al interesado y hará llegar la misma al responsable del Servicio de Atención al Mutualista.

**V.- CONTENIDO NECESARIO DEL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN:**

- Nombre, apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.



---

## ***UNION DE ARTESANOS M. P. S.***

---

- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al escrito de queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

### **VI.- DECISIÓN SOBRE LA RECLAMACIÓN O QUEJA:**

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. El plazo máximo para resolver será de un mes, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja.

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, a contar desde la fecha de su presentación.

### **VII.- TRÁMITES POSTERIORES A LA DECISIÓN:**

Denegada la admisión de la reclamación o de la queja, desestimada total o parcialmente su petición o transcurrido el plazo de un mes, a contar desde la fecha de su presentación en el Servicio de Atención al Mutualista, sin que la misma haya sido resuelta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones en la Dirección Xeral de Política Financeira, Tesouro e Fondos Europeos de la Consellería de Facenda y Administración Pública de la Xunta de Galicia, con domicilio en los Edificios Administrativos de San Caetano, s/n. (correo electrónico: [dx.politica.financeira.tesouro.fondos.europeos.facenda@xunta.gal](mailto:dx.politica.financeira.tesouro.fondos.europeos.facenda@xunta.gal)).



---

## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

El plazo para presentar el escrito ante el citado servicio de reclamaciones será de un año, a contar desde el día en que presentó la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Mutualista de la Unión de Artesanos, M.P.S.

### **VIII.- LEGISLACIÓN APLICABLE:**

- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 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.
- 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.
- Reglamento del Servicio de Atención al Mutualista de la Unión de Artesanos, M.P.S. Dicho texto está publicado en el apartado de “área de mutualistas” de la página web de la entidad: [unionartesanos.com](http://unionartesanos.com).