



UNION DE ARTESANOS M. P. S.

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

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 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 y los beneficiarios de la Unión de Artesanos, M. P. S., así como otras personas que pudieran considerarse perjudicadas por los servicios prestados por la mutualidad.

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

Todo aquel que ostente la condición de mutualista y/o beneficiario, así como otras personas, físicas o jurídicas, que se consideren perjudicados por los servicios prestados por la mutualidad.

3. FORMAS DE PRESENTAR LAS QUEJAS O RECLAMACIONES:



UNION DE ARTESANOS M. P. S.

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. Teléfono: 981 56 28 98
2. Correo electrónico: serviciodeatencionalmutualista@unionartesanos.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:

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

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

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como su dirección electrónica de contacto, 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 en el que figure inscrito, para las jurídicas.
- Número de mutualista o beneficiario y referencia del contrato de prestaciones por el que se encuentra ligado a la mutualidad.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, servicio o servicios donde se hubieran producido los hechos objeto de reclamación.
- Declaración del reclamante de que 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 documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

5. TRÁMITES POSTERIORES A LA RECLAMACIÓN:

El Servicio de Atención al Mutualista podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de otros departamentos y servicios de la mutualidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Dichos servicios deberán entregar la documentación solicitada, de manera que el Servicio de Atención al Mutualista pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo 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 a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de reclamaciones de la Dirección Xeral de la Xunta de Galicia con competencias en materia de Mutualidades de Previsión Social.

La decisión final adoptada, que siempre será vinculante para la mutualidad, 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.

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, para reiterar su pretensión.



7. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía.
- 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, de 17 de setiembre de 1996, por el que se asumen funciones y servicios transferidos a la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de mutualidades de previsión Social.
- Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación supervisión e solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.