MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL
A PRIMA FIJA UNIÓN PROTECTORA
Registro Autonómico Nº 7
Hórreo, 19 – 1º Izda. Escalera B.
Teléfono 981 582127. FAX 981582127
E-MAIL: UP@UNIONPROTECTORA.COM
15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
FUNDADA EN 1892

Medalla de Galicia

Modelo de escrito de queja o reclamación

Unión Protectora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija — Servicio de Atención al Cliente

Antes de cubrir el modelo

- El uso de este modelo es voluntario. También puede presentar su queja o reclamación en un escrito libre que contenga los mismos datos.
- Puede presentarla en gallego o en castellano y se le responderá en la misma lengua.
- **Donde presentarla:**
  - En la oficina de la Mutualidad: Rúa do Hórreo, 19, 1.º Izquierda, escalera B, 15702 Santiago de Compostela.
  - Por correo postal, dirigida al Servicio de Atención al Cliente: Rúa do Hórreo, 13, 1.º, 15702 Santiago de Compostela.
  - Por correo electrónico: atencioncliente@unionprotectora.com.
- **No se pueden presentar quejas ni reclamaciones por teléfono.** Si necesita ayuda para cubrir el modelo, llame al 981 582 127 o acuda a la oficina en horario comercial de lunes a jueves de 10h a 14h y de 16h a 19:30h y viernes de 10h a 14h.
- **Plazo para presentarla:** dos años desde que conoce los hechos que la motivan.
- **Que recibirá:** un justificante con la fecha, la hora y el contenido da su reclamación, y una **clave identificativa** para consultar en cualquier momento el estado de la tramitación.
- **Plazo de respuesta:** La Mutualidad resolverá en el plazo máximo de un mes desde a presentación. O servicio es gratuito.

1. Datos de la persona reclamante

Dato	Respuesta
Nombre y apellidos (o denominación social)	
DNI, NIE o pasaporte (NIF y datos registrales, se es persona jurídica)	
Dirección	
Código postal y localidad	
Teléfono	

MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL
A PRIMA FIJA UNIÓN PROTECTORA
Registro Autonómico Nº 7
Hórreo, 19 – 1º Izda. Escalera B.
Teléfono 981 582127. FAX 981582127
E-MAIL: UP@UNIONPROTECTORA.COM
15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
FUNDADA EN 1892

Medalla de Galicia

Dato	Respuesta
Correo electrónico	
Número de Cliente o de póliza (si o tiene)	

Reclama en la condición de:

- ☐Mutualista
- ☐ Tomador/a
- ☐ Asegurado/a
- ☐ Beneficiario/a
- ☐ Tercero/a perjudicado/a

2. Persona representante (sólo si actúa por medio de ella)

Dato	Respuesta
Nombre y apellidos	
DNI o NIE	
Dirección, teléfono y correo electrónico	
Documento que acredita la representación (que debe adjuntar)	

3. Hechos

Dato	Respuesta
Oficina, departamento o servicio donde ocurrieron los hechos	
Fecha de los hechos	
Fecha en que tuvo conocimiento de ellos	

Descripción clara de los hechos y del motivo de la queja o reclamación:

_____

_____

_____

(Si precisa más espacio, puede añadir hojas.)

MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL
A PRIMA FIJA UNIÓN PROTECTORA
Registro Autonómico Nº 7
Hórreo, 19 – 1º Izda. Escalera B.
Teléfono 981 582127. FAX 981582127
E-MAIL: UP@UNIONPROTECTORA.COM
15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
FUNDADA EN 1892

Medalla de Galicia

4. Que solicita

Indique con claridad las cuestiones sobre las que pide una declaración de la Mutualidad:

_____

_____

5. Documentación que adjunta

1. _____
2. _____
3. _____

6. Comunicaciones

Deseo recibir el justificante, las comunicaciones y la decisión por:

- ☐ Correo postal, en la dirección indicada
- ☐ Correo electrónico, en la dirección indicada

Lengua de las comunicaciones:

- ☐ Galego
- ☐ Castellano

Si precisa alguna adaptación para comunicarse con nosotros (letra grande, atención presencial, ayuda de una persona de apoyo…), indíquelo aquí: _____

7. Declaración y firma

Declaro que los datos de este escrito son ciertos y que no tengo conocimiento de que el asunto objecto de esta queja o reclamación este siendo tramitado en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En _____, a ____ de _____ de 20____

Firma de la persona reclamante o representante:

_____

MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL
A PRIMA FIJA UNIÓN PROTECTORA
Registro Autonómico Nº 7
Hórreo, 19 – 1º Izda. Escalera B.
Teléfono 981 582127. FAX 981582127
E-MAIL: UP@UNIONPROTECTORA.COM
15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
FUNDADA EN 1892

Medalla de Galicia

Información sobre protección de datos

Responsable	Unión Protectora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija. Rúa do Hórreo, 19, 1.º izquierda, escalera B, 15702 Santiago de Compostela. up@unionprotectora.com
Finalidad	Tramitar y resolver su queja o reclamación y elaborar el informe anual del Servicio de Atención al Cliente
Base jurídica	Cumplimento de una obligación legal (artigo 6.1.c do Reglamento (UE) 2016/679 e artigo 29 da Ley 44/2002, do 22 de noviembre)
Destinatarios	El órgano competente de la Xunta de Galicia en materia de mutualidades, cuando lo requiera en el ejercicio de sus funciones, y los juzgados y tribunales. No se ceden datos a terceros con fines comerciales
Conservación	Durante la tramitación y, después, durante los plazos legales de prescripción de las responsabilidades derivadas de ella
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, mediante escrito a la Mutualidad. También puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es)

Si no está conforme con la respuesta

Si su queja o reclamación no se admite, si se desestima total o parcialmente, o si no recibe respuesta en un mes, puede dirigirse al servicio de reclamaciones de la Xunta de Galicia:
Secretaría Xeral Técnica e do Tesouro (Subdirección Xeral de Política Financeira), Consellería de Facenda e Administración Pública. Edificios Administrativos de San Caetano, s/n, 15781 Santiago de Compostela. Correo electrónico: secretaria.xeral.facenda@xunta.gal
Es imprescindible haber presentado antes la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente. El plazo para acudir a la Xunta es de un año desde esa presentación.