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 queixa ou reclamación

Unión Protectora, Mutualidade de Previsión Social a Prima Fixa — Servizo de Atención a Clientela

Antes de cubrir o modelo

- O uso deste modelo é voluntario. Tamén pode presentar a súa queixa ou reclamación nun escrito libre que conteña os mesmos datos.
- Pode presentala en galego ou en castelán e responderémoslle na mesma lingua.
- **Onde presentala:**
  - Na oficina da Mutualidade: Rúa do Hórreo, 19, 1.º esquerda, escaleira B, 15702 Santiago de Compostela.
  - Por correo postal, dirixida ao Servizo de Atención a Clientela: Rúa do Hórreo, 13, 1.º, 15702 Santiago de Compostela.
  - Por correo electrónico: atencioncliente@unionprotectora.com.
- **Non se poden presentar queixas nin reclamacións por teléfono.** Se precisa axuda para cubrir o modelo, chame ao 981 582 127 ou acuda á oficina en horario comercial de lúns a xoves de 10h a 14h e de 16h a 19:30h e venres de 10h a 14h
- **Prazo para presentala:** dous anos desde que coñeceu os feitos que a motivan.
- **Que recibirá:** un xustificante coa data, a hora e o contido da súa reclamación, e unha **clave identificativa** para consultar en calquera momento o estado da tramitación.
- **Prazo de resposta:** a Mutualidade resolverá no prazo máximo dun mes desde a presentación. O servizo é gratuíto.

1. Datos da persoa reclamante

Dato	Resposta
Nome e apelidos (ou denominación social)	
DNI, NIE ou pasaporte (NIF e datos rexistrais, se é persoa xurídica)	
Enderezo	
Código postal e localidade	
Teléfono	
Correo electrónico	

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	Resposta
Número de Clientela ou de póliza (se o ten)	

Reclama na condición de:

- ☐ Mutualista
- ☐ Tomador/a
- ☐ Asegurado/a
- ☐ Beneficiario/a
- ☐ Terceiro/a prexudicado/a

2. Persoa representante (só se actúa por medio dela)

Dato	Resposta
Nome e apelidos	
DNI ou NIE	
Enderezo, teléfono e correo electrónico	
Documento que acredita a representación (que debe achegar)	

3. Feitos

Dato	Resposta
Oficina, departamento ou servizo onde ocorreron os feitos	
Data dos feitos	
Data en que tivo coñecemento deles	

Descrición clara dos feitos e do motivo da queixa ou reclamación:

_____

_____

_____

(Se precisa máis espazo, pode engadir follas.)

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 claridade as cuestións sobre as que pide un pronunciamento da Mutualidade:

_____

_____

5. Documentación que achega

1. _____
2. _____
3. _____

6. Comunicacións

Desexo recibir o xustificante, as comunicacións e a decisión por:

- ☐ Correo postal, no enderezo indicado
- ☐ Correo electrónico, no enderezo indicado

Lingua das comunicacións:

- ☐ Galego
- ☐ Castelán

Se precisa algunha adaptación para comunicarse connosco (letra grande, atención presencial, axuda dunha persoa de apoio…), indíqueo aquí: _____

7. Declaración e sinatura

Declaro que os datos deste escrito son certos e que non teño coñecemento de que o asunto obxecto desta queixa ou reclamación estea a ser tramitado nun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.

En _____, a ____ de _____ de 20____

Sinatura da persoa reclamante ou 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, Mutualidade de Previsión Social a Prima Fixa. Rúa do Hórreo, 19, 1.º esquerda, escaleira B, 15702 Santiago de Compostela. up@unionprotectora.com
Finalidade	Tramitar e resolver a súa queixa ou reclamación e elaborar o informe anual do Servizo de Atención a Clientela
Base xurídica	Cumprimento dunha obriga legal (artigo 6.1.c do Regulamento (UE) 2016/679 e artigo 29 da Lei 44/2002, do 22 de novembro)
Destinatarios	O órgano competente da Xunta de Galicia en materia de mutualidades, cando o requira no exercicio das súas funcións, e os xulgados e tribunais. Non se ceden datos a terceiros con fins comerciais
Conservación	Durante a tramitación e, despois, durante os prazos legais de prescrición das responsabilidades derivadas dela
Dereitos	Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación do tratamento e portabilidade, mediante escrito á Mutualidade. Tamén pode reclamar ante a Axencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es)

Se non está conforme coa resposta

Se a súa queixa ou reclamación non se admite, se se desestima total ou parcialmente, ou se non recibe resposta nun mes, pode dirixirse ao servizo de reclamacións da 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
É imprescindible ter presentado antes a queixa ou reclamación ante o Servizo de Atención a Clientela. O prazo para acudir á Xunta é dun ano desde esa presentación.