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 el Servicio de Atención al Cliente – Unión Protectora M.P.S. a prima fija

La Mutualidad debe atender y resolver su queja o reclamación en el plazo máximo de **un mes** desde que la presente. El servicio es gratuito y puede usarlo en castellano o en gallego.

Para qué sirve
El Servicio de Atención al Cliente atiende y resuelve las quejas y reclamaciones sobre los servicios y prestaciones de la Mutualidad. También las incidencias o consultas que no se hayan resuelto a su satisfacción en la oficina. Actúa con autonomía respecto de los demás departamentos de la Mutualidad.

Quién puede reclamar
Mutualistas, tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, directamente o mediante representante acreditado.

Dónde presentarla

Canal	Datos
Servicio de Atención al Cliente	Titular: Evaristo Nogueira Pol. Rúa do Hórreo, 13, 1.º, 15702 Santiago de Compostela
Correo electrónico	atencioncliente@unionprotectora.com · e.nogueira@icasantiago.org
Oficina de la Mutualidad	Rúa do Hórreo, 19, 1.º izquierda, escalera B, 15702 Santiago de Compostela
Teléfono (información, ayuda y seguimiento)	981 582 127 · Servicio: [981519947]
Horario de atención	lunes a jueves 10h a 14h y de 16h a 19:30, y viernes de 10h a 14h

Puede presentarla en papel o por medios electrónicos que permitan leer, imprimir y conservar el documento. **No se admiten quejas ni reclamaciones por teléfono**, aunque el personal le orientará y le ayudará a redactarla. Dispone de un modelo de escrito en la oficina y en esta web; su uso es voluntario.

Plazo para reclamar: dos años desde que tuvo conocimiento de los hechos.

Qué debe incluir el escrito
- Nombre, apellidos, domicilio y DNI (y, si actúa un representante, sus datos y la acreditación). Número de mutualista o de póliza, si lo tiene.
- Motivo de la queja y lo que solicita, con claridad.
- Oficina, departamento o servicio donde ocurrieron los hechos.

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

- Declaración de que el asunto no está en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Canal por el que desea recibir las comunicaciones y la decisión (correo postal o electrónico).
- Lugar, fecha, firma y los documentos que apoyen su reclamación.

Qué recibirá y cómo seguir su reclamación

- Un **justificante** en papel o en otro soporte duradero, con el contenido, la fecha y la hora de presentación.
- Una **clave identificativa**. Con ella puede conocer el estado de su reclamación por teléfono, por correo electrónico o en la oficina.
- Si falta algún dato, se le pedirá que lo complete en diez días naturales.

La decisión

- Será motivada y contestará a todas las cuestiones que plantee.
- Se le notificará por escrito en los diez días naturales siguientes a su fecha, por el canal que haya elegido y en la lengua en que presentó la reclamación.
- Si le es favorable, vincula a la Mutualidad.

Si no está conforme

Si su reclamación es desestimada total o parcialmente, o no se resuelve en un mes, puede acudir 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.
Para ello debe haber presentado antes su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente. El plazo es de un año desde esa presentación.

Atención personalizada y accesible

Si es una persona mayor, tiene alguna discapacidad o poca familiaridad con los medios digitales, puede pedir atención presencial y ayuda individual para presentar su reclamación. La atención telefónica la presta siempre una persona, y no tiene coste superior al de una llamada ordinaria.

Normativa aplicable

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre (artículos 29 a 31, incluidos los nuevos artículos 29 bis a 29 septies).
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
- 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.

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

- 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.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, disponible en el Área del Mutualista de www.unionprotectora.com y en la oficina.