



**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*

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA DE UNIÓN PROTECTORA M. P. S.**

Índice:

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 por la Mutualidad 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 de la Unión Protectora, M. P. S., así como otras personas que pudieran considerarse perjudicadas.

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

Todo aquel que ostente la condición de Mutualista, así como otras personas, físicas o jurídicas, que se consideren perjudicados.

**3. FORMAS DE PRESENTAR LAS QUEJAS O RECLAMACIONES:**

Unión Protectora 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. Teléfonos: 981 58 21 27// 981 51 99 47
2. Correo electrónico: [atencioncliente@unionprotectora.com](mailto:atencioncliente@unionprotectora.com)

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista 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:

a) Servicio de Atención al Mutualista de Unión Protectora, M. P. S.

b) Oficina del local social de la Unión Protectora M. P. S.



**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*

Indiferentemente de lo indicado, el reclamante podrá hacer llegar la reclamación o queja a la sede social de la Mutualidad, siguiendo el procedimiento indicado en el proceso anterior. La Mutualidad entregará justificante de presentación del documento de la reclamación o queja y hará llegar la misma al responsable del Servicio de Atención al Mutualista.

A estos efectos se indica que el domicilio social de Unión Protectora es el siguiente: C/Hórreo 19; 1º izq; Esc B- 15702 Santiago de Compostela.

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

Será necesaria la presentación de un escrito en el cual se hagan constar los siguientes datos:

- Identificación del Mutualista reclamante: nombre, apellidos, número de D. N. I., número de Mutualista y datos de contacto.
- Causas que motivan la queja o reclamación y la documentación relevante al respecto de la que disponga.
- Solicitud que se formula al Servicio de Atención al Mutualista.
- Lugar, fecha y firma de la reclamación.

**5. TRÁMITES POSTERIORES A LA RECLAMACIÓN:**

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. Unión Protectora M. P. S. se compromete a dar resolución del hecho en un plazo máximo de dos meses contados a partir de la fecha de realización de la reclamación.

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 contados a partir de la fecha de emisión de la resolución adoptada.

Anualmente el responsable de atención al Mutualista emitirá un informe en el que se recogerán las quejas y/o reclamaciones presentadas durante el año natural, así como la resolución adoptada, la cual será incluida en la Memoria Anual de la Mutualidad.

**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, s. n.



**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*

## **7. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, versión consolidada.

Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía, publicada en el B.O.E. número 72 de 24/03/2004

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 publicado el 17/09/1996 polo que se asumen funcións e servizos transferidos á Comunidade autónoma de Galicia en materia de mutualidades de previsión Social.

Decreto 30/2017, do 30 de marzo polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Facenda

Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación supervisión e solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Los Mutualistas o perjudicados pueden consultar el texto del Reglamento del Servicio de Atención al Mutualista en la página web de la entidad ([www.unionprotectora.com](http://www.unionprotectora.com)) o directamente a través del enlace <http://www.unionprotectora.com/wp-content/uploads/2018/05/REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA.pdf>.