



**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: UNIONPROTECTORA.MPS@MUNDO-R.COM
15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
FUNDADA EN 1892



Medalla de Galicia

**INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA DE LA UNIÓN PROTECTORA
M. P. S.**

OBJETO. - Atender y resolver las quejas y/o reclamaciones que puedan presentar los Mutualistas, así como otras personas que pudieran considerarse perjudicadas.

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

FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS O RECLAMACIONES. - La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Podrán ser presentadas ante los departamentos o Servicios de Atención al Mutualista o en cualquier oficina abierta al público de la entidad.

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

LUGAR EN EL QUE PRESENTAR LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES. – En el Servicio de Atención al Mutualista

Titular: [Evaristo Nogueira Pol](#)

[C/ Hórreo 13- 1º. Santiago de Compostela 15702 A Coruña](#)

[Teléfono: 91 51 99 47](#)

Correos electrónicos:

e.nogueira@icasantiago.org

atencioncliente@unionprotectora.com

En la Oficina del local social de la mutualidad

Hórreo 19, 1º Izquierda Escalera B
15702 Santiago de Compostela

MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA UNIÓN PROTECTORA



**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: UNIONPROTECTORA.MPS@MUNDO-R.COM
15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
FUNDADA EN 1892



Medalla de Galicia

En el caso de presentar la queja o reclamación en el local social de la Mutualidad, esta entregará justificante de presentación del documento de la reclamación o queja y hará llegar la misma al responsable del Servicio de Atención al Mutualista.

CONTENIDO NECESARIO DEL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN:

- 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.

DECISIÓN SOBRE LA RECLAMACIÓN O QUEJA:

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. El plazo máximo para resolver será de un mes, a contar desde la fecha de presentación 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 del Servicio 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.

TRÁMITES POSTERIORES A LA DECISIÓN

Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación en el Servicio de Atención al Mutualista de la entidad contra la que se reclame, sin que haya sido resuelta, el reclamante dispone de un Servicio de Reclamaciones en la Dirección Xeral de Política Financeira, Tesouro e Fondos Europeos de la Consellería de Facenda y Administración Pública de la Xunta de Galicia, con domicilio en los Edificios Administrativos de San Caetano, s/n. Correo electrónico: dx.politica.financeira.tesouro.fondos.europeos.facenda@xunta.gal.

La reclamación ante este servicio deberá ser presentada en el plazo de un año desde la interposición de la misma ante el Servicio de Atención al Mutualista.

MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA UNIÓN PROTECTORA



**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: UNIONPROTECTORA.MPS@MUNDO-R.COM
15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA
FUNDADA EN 1892



Medalla de Galicia

LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- 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.
- 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.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo e del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Reglamento del Servicio de Atención al Mutualista cuyo texto está publicado en el apartado “Área del Mutualista” de la página web de la mutualidad <https://www.unionprotectora.com> y en la oficina abierta al público.