



# Formulario de quejas y reclamaciones

## Servicio de atención al mutualista

Por favor cumplimente todos los datos. Utilice letra mayúscula

### Datos generales

Número de póliza:

Número de siniestro:

### Datos personales

Nombre:

Primer Apellido:  Segundo Apellido:

NIF:  Fecha de Nacimiento:

Domicilio:  Piso:

Población:  C.P.:  Provincia:

Teléfono fijo:  Teléfono Móvil:  E-mail:

### En calidad de

Mutualista  Asegurado  Beneficiario  Tercero perjudicado

En representación legal de:

### Hechos que motivan queja o reclamación

### Ante lo expuesto el reclamante solicita

### Documentación que se adjunta

El reclamante manifiesta que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial

### Desea recibir nuestra respuesta

Por correo  Por correo electrónico  Por fax

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Enviar al Servicio de Atención al Mutualista: Por fax al número 915774599, por correo a la dirección Mutuality Escolar y Familiar de Previsión Social. Costa Brava, 6. 28034 Madrid o por correo electrónico a [satencionalmutualista@mutualidadescolar.com](mailto:satencionalmutualista@mutualidadescolar.com). La Mutuality Escolar y Familiar de Previsión Social le informa de la existencia del Reglamento de funcionamiento a su disposición en nuestras oficinas.

**Protección de datos personales:** El reclamante autoriza expresamente a la Mutuality Escolar y Familiar de Previsión Social para que los datos recogidos en este documento, así como los proporcionados en el futuro, queden incorporados a las bases de datos de la Mutuality, y sean tratados por ellas con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente. En todo momento el interesado podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante comunicación escrita dirigida al propio Servicio de Atención al Mutualista. Los datos personales serán tratados de forma confidencial, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 12/1999. Para todo lo cual el reclamante manifiesta expresamente su consentimiento.

## **Resumen del Reglamento para la Defensa del Mutualista**

El Reglamento para la Defensa del Mutualista de la Mutualidad Escolar y Familiar de Previsión Social conforme a lo establecido en la Orden Ministerial ECO/734/2004, regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente en el desempeño de su función de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones, formuladas por los mutualistas de la Mutualidad Escolar y Familiar de Previsión Social, y que se deriven del incumplimiento de los Contratos, de la normativa de transparencia y protección del cliente o de las buenas prácticas y usos financieros.

El titular del Servicio de Atención al Mutualista y el Defensor del Mutualista son nombrados por la Junta Rectora de la Entidad, cumplen los requisitos de capacidad e idoneidad establecidos en la legislación vigente y gozan de plena independencia en el desarrollo de sus competencias.

Servicio de Atención al Mutualista  
Mutualidad Escolar y Familiar de Previsión Social  
Costa Brava, 6  
28034 Madrid  
Fax: 91 400 05 12  
e.mail: [satencionalmutualista@mutualidadescolar.com](mailto:satencionalmutualista@mutualidadescolar.com)

Defensor del Mutualista  
D. Francisco Barnuevo  
Costa Brava, 6  
28034 Madrid  
Fax: 91 400 05 95  
e.mail: [defensormutalistamef@gmail.com](mailto:defensormutalistamef@gmail.com)

El Mutualista, disconforme con la actuación de la Mutualidad, puede decidir con plena libertad entre enviar la reclamación al Servicio de Atención al Mutualista o al Defensor del Mutualista, si bien la competencia de este último se focaliza esencialmente en las reclamaciones de los asegurados con un límite cuantitativo.

La reclamación debe presentarse por escrito, identificando al reclamante y el motivo de la misma, aportando la documentación que la justifique. El mutualista recibirá el acuse de recibo haciendo constar la fecha de presentación de la reclamación y se iniciará la gestión de la misma salvo que existan causas que impidan su admisión a trámite (omisión datos esenciales, existencia de procedimientos administrativos o judiciales, prescripción de la acción, etc).

La Resolución se adoptará un un plazo no superior a los DOS MESES, será motivada, se notificará al Reclamante en el plazo de DIEZ DIAS desde su emisión y, de ser favorable a los intereses del Mutualista, será de obligado cumplimiento para la Mutualidad, todo ello según lo marcado por la Orden Ministerial ECO/734/2004.

El presente documento es un RESUMEN de los aspectos básicos del Reglamento para la Defensa del Mutualista existiendo a disposición de los éstos una copia de su Texto íntegro en nuestras Oficinas.

### **GARANTIAS DEL PROCEDIMIENTO:**

Si la Resolución no se hubiera dictado en el plazo de DOS MESES o la misma no fuera de conformidad para el mutualista, éste podrá requerir la intervención de la Dirección General de Seguros (Ministerio de Hacienda) que, como órgano de control de las Entidades Aseguradoras, por medio del COMISIONADO para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones comprobará si los derechos del Cliente han sido respetados.