

REGLAMENT SERVEI  
D'ATENCIÓ I DEL  
DEFENSOR DEL  
MUTUALISTA

## ÍNDEX

TÍTOL PRELIMINAR.....	4
Article 1. Legislació aplicable.....	4
TÍTOL PRIMER. OBJECTE, NATURA I SEU .....	4
Article 2. Objecte.....	4
Article 3. Seu del Servei .....	4
TÍTOL SEGON. DE LES FUNCIONS I COMPETÈNCIES .....	4
Article 4. Competències.....	4
Article 5. Recursos assignats.....	4
Article 6. Funcions.....	5
TÍTOL TERCER. DE LA COMPOSICIÓ I ESTRUCTURA DEL SERVEI .....	5
Article 7. Composició. Responsable del Servei. Elecció.....	5
Article 8. Funcions de la persona responsable del Servei.....	5
Article 9. Objecte i termini de presentació de les queixes i reclamacions .....	6
Article 10. Documentació que cal presentar.....	6
Article 11. Terminis de resolució .....	6
Article 12. Tramitació.....	6
Article 13. Desestimació de la tramitació .....	6
Article 14. Denegació d'admissió a tràmit.....	7
Article 15 Desistiment per l'interessat.....	7
Article 16. Resolució a favor de l'interessat .....	7
Article 17. Notificació de la resolució.....	7
Article 18. Informe anual.....	8
TÍTOL SISÈ. NOMENAMENT I DURADA DEL CÀRREC .....	8
Article 19. Nomenament del Defensor del Mutualista .....	8
Article 20. Durada del càrrec .....	8
TÍTOL SETÈ. FUNCIONS I OBLIGACIONS .....	9
Article 21. Funcions del càrrec.....	9
Article 22. De les obligacions de la Mútua en relació amb el Defensor del Mutualista. ....	9

TÍTOL VUITÈ. OBJECTE I FORMA DE LES RECLAMACIONS .....	9
Article 23. Objecte de les reclamacions.....	9
Article 24. Forma de presentació.....	9
Article 25. Admissió a tràmit.....	10
Article 26. Tramitació.....	10
Article 27. Efectes de la resolució .....	10
TÍTOL NOVÈ. MEMÒRIA I PRESSUPOST .....	10
Article 28. Confecció de la memòria anual i del pressupost .....	10
Article 29. Deure informació .....	11
Disposició transitòria. Entrada en vigor.....	11

## TÍTOL PRELIMINAR

### *Article 1. Legislació aplicable*

De conformitat amb el que disposa l'ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'Atenció al Client i al Defensor del Client de les entitats asseguradores, el Servei d'Atenció al Mutualista i el Defensor del Mutualista de Mútua dels Advocats de Catalunya, es regiran per les disposicions que conté aquest reglament i per altres normes que, d'acord amb la legislació vigent, siguin aplicables.

Aquest reglament regula, dins del marc legal vigent, el funcionament dels dos serveis.

Les queixes i reclamacions podran ser presentades davant del Servei d'Atenció al Mutualista, davant del Defensor del Mutualista, a qualsevol oficina oberta al públic de l'entitat, així com a l'adreça de correu electrònic habilitada per a aquest fi.

S'entén per queixa les referides al funcionament dels serveis de l'entitat prestats als usuaris i presentades pels retards, les desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el funcionament de l'entitat.

S'entén per reclamació les presentades pels usuaris de l'entitat que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució d'interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de l'entitat que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

## CAPÍTOL I. EL SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA

### TÍTOL PRIMER. OBJECTE, NATURA I SEU

#### *Article 2. Objecte*

El Servei d'Atenció al Mutualista té com a missió principal, entre d'altres, l'assessorament i la recepció de les queixes o reclamacions presentades pels prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents de qualsevol d'ells, referents als serveis prestats per la Mútua, així com la resolució de les queixes i el trasllat de les reclamacions al Defensor del Mutualista, d'acord amb el que es disposa en aquest reglament.

#### *Article 3. Seu del Servei*

La seu del Servei d'Atenció al Mutualista i de la Defensora de Mutualista es troba situada al domicili social de l'entitat, carrer Roger de LLúria 108, de Barcelona.

### TÍTOL SEGON. DE LES FUNCIONS I COMPETÈNCIES

#### *Article 4. Competències*

D'acord amb l'article 3 de l'ordre ECO/734/2004, és el Servei encarregat d'atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els seus mutualistes, assegurats i beneficiaris els presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

Les obligacions d'atenció estaran referides a les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes les persones físiques que reuneixin la condició d'usuari dels serveis de l'entitat o tercers perjudicats, sempre que aquestes queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

#### *Article 5. Recursos assignats*

El Servei d'Atenció al Mutualista es constitueix com una unitat administrativa, serà autònoma en els assumptes de la seva competència estricta.

El Servei d'Atenció al Mutualista està dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per complir les seves funcions.

#### *Article 6. Funcions*

Seràn funcions del Servei d'Atenció al Mutualista, d'acord amb allò que estableixen els Estatuts Socials de l'entitat:

- a) Atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els seus mutualistes, assegurats, beneficiaris o tercers perjudicats els presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
- b) Resoldre les queixes en un termini no superior a dos mesos des de la recepció.
- c) Adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta de serveis de l'organització, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.
- d) Proposar als òrgans competents de la Mútua la dotació suficient de mitjans per a un compliment adequat de les seues funcions.
- e) Elevar a la junta directiva un informe anual de l'activitat desenvolupada.
- f) Emetre els informes que li correspongui d'acord amb la legislació vigent i el que disposa aquest reglament.
- g) Qualsevol altres funcions orientades al compliment adequat de la seva finalitat.

### **TÍTOL TERCER. DE LA COMPOSICIÓ I ESTRUCTURA DEL SERVEI**

#### *Article 7. Composició. Responsable del Servei. Elecció*

El Servei d'Atenció al Mutualista estarà compost com a mínim per la persona responsable del Servei i, si escau, d'altres membres designats per la Direcció de la Mútua, que quedaran sota la supervisió de la persona responsable del Servei.

La persona responsable del Servei d'Atenció al Mutualista serà una persona amb coneixement i experiència adequats per exercir les seves funcions.

La persona responsable del Servei serà designada per la Junta Directiva de la Mútua a proposta de la Direcció General de l'entitat. Alhora, es donarà coneixement al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

No podrà ser elegit i serà incompatible ocupar el càrrec de responsable del Servei d'Atenció al Mutualista aquelles persones que no tinguin el coneixement ni experiència adequada per desenvolupar aquesta funció o que ocupin qualsevol lloc de responsabilitat a l'entitat en departaments comercials o operatius. Les causes de cessament seran les referides pel Defensor del Mutualista a l'article 20 d'aquest articulat.

La durada del càrrec de la persona responsable del Servei serà de 4 anys i es podrà renovar per períodes iguals.

#### *Article 8. Funcions de la persona responsable del Servei*

Són competències de la persona responsable del Servei:

- a) La representació del Servei així com la coordinació de les activitats del Servei com també tota iniciativa per al seu millor funcionament.
- b) Elaborar i presentar l'informe anual en els termes exigits per la normativa vigent, com també aquelles altres que la Junta Directiva consideri oportuns.
- c) Informar el director general de la Mútua de les necessitats del Servei per al compliment de les seues funcions.
- d) Garantir la informació a la Junta Directiva dels assumptes que en tinguin coneixement i afecti els interessos.
- e) Custodiar o fer custodiar i tramitar la documentació del Servei.
- f) Atendre els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

## TÍTOL QUART. DEL PROCEDIMENT I DE LA TRAMITACIÓ

### *Article 9. Objecte i termini de presentació de les queixes i reclamacions*

Els mutualistes, assegurats, beneficiaris o tercers perjudicats poden presentar queixes o reclamacions relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

El termini per a la presentació de queixes i reclamacions serà de dos anys a comptar des de la data en què el client va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

Aquestes reclamacions o queixes s'hauran de presentar per escrit a qualsevol departament de la Mútua o a la seva seu del Servei d'Atenció al Mutualista, personalment o mitjançant representació en suport de paper o bé mitjançant correu electrònic, que també poden ser presentades davant del Defensor del Mutualista o a qualsevol oficina oberta al públic de l'entitat.

### *Article 10. Documentació que cal presentar.*

A les reclamacions o queixes es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat, com també l'adreça electrònica de contacte si la tingués i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada i número del document nacional d'identitat.
- b) Motiu de la queixa o de la reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals sol·licita un pronunciament.
- c) Servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o la reclamació.
- d) Que el reclamant no ha instat queixa o reclamació sobre matèria idèntica a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que tingui i en les quals fonamenti la seva queixa o reclamació on constarà lloc, data i signatura.

### *Article 11. Terminis de resolució*

El Servei disposarà d'un termini de dos mesos a comptar des de la presentació de la queixa, per dictar un pronunciament. El reclamant podrà a partir de la finalització d'aquest termini acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Durant la tramitació del procés el mutualista no podrà interposar cap queixa per la mateixa qüestió davant de qualsevol òrgan de la Mútua.

El servei receptor d'aquesta queixa lliurarà un justificant de recepció per escrit en el qual informará de la instància competent per a la seva resolució, data de presentació i el número d'expedient que se li ha assignat.

### *Article 12. Tramitació*

El Servei d'Atenció al Mutualista podrà recapitular en el curs de la tramitació dels expedients, tant de la persona que ha instat la queixa com d'altres departaments i serveis de la Mútua, les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que consideri pertinents per adoptar la decisió.

### *Article 13. Desestimació de la tramitació*

Si no es trobés suficientment acreditada la identitat de la persona que ha instat la queixa, o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la queixa, es requerirà al signant per completar la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb prevenció que si així no ho fes s'arxivará la queixa sense cap altre tràmit.

El termini utilitzat per corregir els errors a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà al còmput del termini de dos mesos previst a l'article 11 d'aquest reglament.

*Article 14. Denegació d'admissió a tràmit*

Només es podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits que no es concreti el motiu de la queixa.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa, recursos o accions diferents el coneixement de les quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits que estableix l'article 4 paràgraf tercer d'aquest reglament.
- d) Quan es formulin queixes que reiterin altres resoltes anteriors, presentades pel mateix mutualista en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per presentar queixes.

Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, caldrà abstenir-se de tramitar-ne la primera.

Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

*Article 15 Desistiment per l'interessat*

Els interessats podran desistir de les queixes en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment quant a la relació amb l'interessat.

*Article 16. Resolució a favor de l'interessat*

Si a la vista de la queixa, l'entitat rectificqués la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho haurà de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, llevat que hi hagués desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, es procedirà a l'arxiu de la queixa sense cap altre tràmit.

*Article 17. Notificació de la resolució*

La decisió serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits de la Llei 59/2003, de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què hagués estat presentada la queixa i en cap cas excedint el límit marcat al article 11 d'aquest reglament.

La decisió estarà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada a cada queixa i es fonamentarà en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicable així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars s'hauran d'aportar les raons que ho justifiquin.

A la notificació de la resolució de la queixa s'expressarà la facultat que té el mutualista per acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament.

## TÍTOL CINQUÈ. DELS INFORMES I MEMÒRIES

### *Article 18. Informe anual*

La persona responsable del Servei d'Atenció al Mutualista haurà de presentar davant la Junta Directiva, dins de primer trimestre de cada any, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

Aquest informe haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades a les queixes i reclamacions, i quantitats i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable.
- c) Criteris generals continguts a les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de la finalitat que n'informa la actuació.

La persona responsable del Servei d'Atenció al Mutualista haurà de redactar un resum de l'informe anual, que s'integrarà en la memòria anual de l'entitat.

## CAPÍTOL II. EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

### TÍTOL SISÈ. NOMENAMENT I DURADA DEL CÀRREC

#### *Article 19. Nomenament del Defensor del Mutualista*

El Defensor del Mutualista serà nomenat per la Junta Directiva de la Mútua, sent aquesta designació posteriorment ratificada per l'Assemblea General i el càrrec recaurà en un mutualista de prestigi notori en l'àmbit jurídic.

El Defensor del Mutualista haurà d'exercir les seves funcions amb absoluta independència.

No podran ocupar el càrrec de Defensor del Mutualista les persones vinculades a l'entitat, ja sigui com a membre de Junta Directiva i Comissió de Control, empleat o per contractes de serveis o treballs retribuïts, ni podrà establir-se la vinculació esmentada durant l'exercici de les seves funcions .

#### *Article 20. Durada del càrrec*

El nomenament per al càrrec de Defensor del Mutualista té una durada de quatre anys renovable per períodes iguals.

Cessarà en el càrrec per qualsevol de les causes següents:

- a) Defunció o incapacitat sobrevinguda.
- b) Renúncia.
- c) Per haver estat condemnat per delictes dolós en sentència ferma.
- d) Per acord unànim de la Junta Directiva fundat en l'actuació negligent en el desenvolupament del seu càrrec. A aquest efecte, la Junta Directiva nomenarà un nou Defensor que haurà de ser ratificat a la propera assemblea que tingui lloc.
- e) Transcorregut el termini pel qual va ser nomenat.



## TÍTOL SETÈ. FUNCIONS I OBLIGACIONS

### *Article 21. Funcions del càrrec*

Les funcions principals del Defensor del Mutualista són:

- a) Resoldre les reclamacions presentades, ja sigui de forma directa o bé presentada davant d'altres serveis de l'entitat, derivades del contracte de l'assegurança, presentades pels clients de l'entitat.
- b) El Defensor del Mutualista rebutjarà l'admissió a tràmit de les reclamacions a què es refereixen qüestions que es trobin en tramitació o hagin estat resoltes en via judicial o arbitral.

### *Article 22. De les obligacions de la Mútua en relació amb el Defensor del Mutualista.*

La Mútua adoptarà totes les mesures necessàries per al millor desenvolupament de les seues funcions per part del Defensor i per a assegurar la total independència de la seua actuació.

Correspon a la Mútua col·laborar en tot allò que afavoreixi el millor exercici del seu càrrec i, especialment, facilitar tota la informació sol·licitada en matèria de la seva competència en relació amb les qüestions que se sotmetin a la seva consideració.

També informarà els mutualistes, assegurats i beneficiaris de l'existència i les funcions del Defensor, així com del contingut d'aquest reglament i dels drets que assisteixen els mutualistes per presentar les seves reclamacions i la manera de fer-ho.

## TÍTOL VUITÈ. OBJECTE I FORMA DE LES RECLAMACIONS

### *Article 23. Objecte de les reclamacions*

El termini per a la presentació de reclamacions serà de dos anys a comptar de la data de la notificació de la decisió origen de la reclamació.

### *Article 24. Forma de presentació*

Les reclamacions dels mutualistes, assegurats i beneficiaris poden ser presentades, davant del Servei d'Atenció al Mutualista, davant del Defensor del Mutualista, a qualsevol oficina oberta al públic de l'entitat, a la seu social de l'entitat i a l'adreça de correu electrònic ( [defensor@altermutua.com](mailto:defensor@altermutua.com)) que l'entitat té habilitada. L'oficina del Defensor del Mutualista haurà d'acusar recepció per escrit de la reclamació per tal de deixar constància de la data de presentació als efectes del còmput de terminis.

La reclamació es presentarà signada i haurà de contenir la informació següent:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat, com també l'adreça electrònica de contacte si la tingués i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada i número del document nacional d'identitat.
- b) Motiu de la reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals sol·licita un pronunciament.
- c) Servei on s'hagin produït els fets objecte de la reclamació.
- d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la reclamació és substancial a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que tingui i en les quals fonamenti la seva reclamació, on constarà lloc, data i signatura.

#### *Article 25. Admissió a tràmit*

Un cop rebuda la reclamació per l'entitat, el Defensor del Mutualista haurà de decidir sobre si l'assumpte que se'l sotmet és de la seva competència. En cas afirmatiu, s'admetrà a tràmit i començarà la tramitació seguint el procediment previst. En cas contrari, es comunicarà a la persona interessada i a la Mútua que el Defensor del Mutualista no té competència per resoldre la seva reclamació. El Defensor del Mutualista, en cas d'inadmissió de la reclamació per tractar-se d'una reclamació que es refereix a qüestions que estiguin en tramitació o hagin estat resoltes en via judicial o arbitral, posarà de manifest la inadmissió a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies perquè presenti les al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

#### *Article 26. Tramitació*

Admesa a tràmit, el Defensor del Mutualista escoltarà les dues parts. Alhora, el Defensor podrà adreçar-se tant a la Mútua com al mutualista, assegurat o beneficiari per sol·licitar tots els informes i dades que consideri que són necessaris per a la resolució del cas. L'entitat haurà de presentar les al·legacions al Defensor del Mutualista dins el termini de 30 dies.

Abans de dictar resolució, el Defensor pot fer les gestions necessàries i plantejar a les parts les propostes oportunes per aconseguir un acord amistós.

El Defensor dictarà resolució en un termini no superior a dos mesos a comptar de la recepció de la reclamació.

Les resolucions que decideixin sobre les reclamacions plantejades pels mutualistes assegurats o beneficiaris sempre seran motivades. Per dictar-les, el Defensor té en consideració les normes jurídiques aplicables al cas, els usos de comerç i la bona pràctica. Les resolucions seran notificades als interessats en un termini de deu dies naturals a comptar des de la data per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits de la Llei. 529/2006, de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què hagués estat presentada la reclamació als interessats en un termini de deu dies naturals a comptar des de la data.

#### *Article 27. Efectes de la resolució*

La decisió del Defensor del Mutualista favorable al reclamant vincularà la Mútua.

En el supòsit que el mutualista, assegurat o beneficiari no accepti la resolució dictada pel Defensor del Mutualista, no podrà adreçar-se novament al Defensor ni derivar-ne la reclamació al Servei d'Atenció al Mutualista. No obstant això, pot exercir les actuacions administratives i accions judicials que estimi oportunes.

La Mútua està obligada a acceptar-ne la resolució.

## **TÍTOL NOVÈ. MEMÒRIA I PRESSUPOST**

#### *Article 28. Confecció de la memòria anual i del pressupost*

El Defensor del Mutualista presentarà a la Junta Directiva dins del primer trimestre de cada any un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

Aquest informe haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades a les reclamacions, i quantitats i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.

- c) Criteris generals continguts a les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de la finalitat que n'informa la actuació.

Juntament amb la memòria, el Defensor presentarà la liquidació del pressupost de despeses de l'exercici així com el pressupost amb les previsions per a l'any que ve.

### **CAPÍTOL III. DEURE INFORMACIÓ**

#### *Article 29. Deure informació*

La Mútua té el deure d'informar al seu domicili social, com també a la seva pàgina web en el cas de contractació via telemàtica al Servei d'Atenció al Mutualista, al Defensor del Mutualista i a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic de:

- a) L'existència d'ambdós serveis, adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació per part de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients, en el termini de dos mesos des de la presentació al Servei d'Atenció al Mutualista o al Defensor del Mutualista. Fer referència al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb l'adreça postal i electrònica; i de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'Atenció al Mutualista o bé del Defensor del Mutualista per poder formular-hi les queixes i reclamacions.
- c) Referència a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers, indicant la referència de les normes que regulen aquests aspectes, que en concret són:
  - a. Llei 44/2002, del 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.
  - b. Reial decret 303/2004, de 20 de febrer, pel qual s'aprova el reglament dels comissionats per a la defensa del client de serveis financers.
  - c. Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i els serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client d'entitats financeres.
- d) Aquest reglament de funcionament del Servei d'Atenció i Defensor del Mutualista.

#### *Disposició transitòria. Entrada en vigor.*

Tot allò que faci referència al Servei d'Atenció al Mutualista entrarà en vigor a partir de l'aprovació d'aquest reglament per part de la Junta Directiva de la Mútua.

Pel que fa a les disposicions referents al Defensor del Mutualista, aquestes són aplicables a partir del nomenament d'aquesta figura per part de la Junta Directiva de l'entitat.