



SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA

Presentación de Queja o Reclamación

DATOS PERSONALES DEL MUTUALISTA, TERCERO PERJUDICADO O REPRESENTANTE:

APELLIDOS:	NOMBRE:	DNI:
EN REPRESENTACIÓN DE (si procede):		

DATOS DE CONTACTO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN:

TELF.:	MÓVIL:	EMAIL:
DOMICILIO:		CP:
LOCALIDAD:	PROVINCIA:	

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN:

El reclamante **MANIFIESTA**: que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Relación de las pruebas documentales o de otro tipo que aporta como fundamento de su queja o reclamación, si procede.

Lo que se remite para la resolución oportuna en,

_____ a _____ de _____ de 20____
(Lugar, fecha y firma del solicitante)

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL E INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL: En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos RGPD (UE) 2016/679, Mutuality de Previsión Social de la Policía, en adelante MUPOL, con domicilio social en Calle Ferrocarril, 18-4ª Planta. 28045 – Madrid, e-mail: lopd@mupol.es, le informa que los datos aportados en este formulario, así como en la documentación que pueda adjuntarse, serán tratados con la finalidad de atender su solicitud de presentación de queja o reclamación en el Servicio de Atención al Mutualista, así como el envío a través de cualquier medio, incluidos medios electrónicos, de información relativa a la relación contractual existente entre MUPOL y el mutualista.

El periodo de conservación de los datos vendrá determinado por los plazos de prescripción de las acciones legales y/o establecidos en la normativa vigente de aplicación tras la finalización de la relación contractual.

Los datos aportados en este formulario, así como la documentación adicional, son necesarios para poder atender su solicitud, la falta de estos podrá motivar que su solicitud no pueda ser atendida.

Por último, Ud. podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Portabilidad, Supresión o, en su caso, Oposición. Para ejercitar sus derechos deberá presentar un escrito dirigido a MUPOL en la dirección postal o correo electrónico señalados en este apartado.

Deberá especificar cuál de estos derechos solicita sea satisfecho y, a su vez, deberá remitir fotocopia del DNI o documento identificativo equivalente. En todo caso, Ud. tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando no haya tenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. En nuestra web: www.mupol.es puede consultar nuestra Política de Privacidad con mayor amplitud. **He leído y acepto**

RESUMEN SOBRE REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA (SAM) DE LA MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA

- **Objeto:** El Servicio de Atención al Mutualista tiene como misión la recepción, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los mutualistas y terceros perjudicados referentes a los servicios prestados por la Mutualidad.
- **Competencias:** Corresponderá al Servicio de Atención al Mutualista atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus mutualistas y terceros perjudicados relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- **Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones:** La presentación de quejas y reclamaciones puede efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Independientemente de la opción elegida, será imprescindible aportar los datos del presente documento.
- **Denegación de la admisión a trámite:** Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - b) Cuando se pretendan tramitar, como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
 - c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones de las que corresponda conocer a este Servicio.
 - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores presentadas por la misma persona y ya resueltas en relación con los mismos hechos.
 - e) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. **Desistimiento por el interesado:** El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, lo cual manifestará por escrito al Servicio de Atención al Mutualista que archivará el expediente. **Resolución:** El expediente deberá finalizar en un plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en la que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Mutualista. La decisión que adopte el Servicio de Atención al Mutualista sobre la queja o reclamación deberá estar motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación que deberán estar fundamentadas. En el caso de que la solución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Notificación de la Resolución: La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. En la notificación de la resolución de la queja o reclamación, se expresará la facultad que tiene el interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 de Madrid, siendo su dirección electrónica www.dgsfp.mineco.es.

MODO DE COMUNICACIÓN Y ENVÍO:

- a) Cumplimentar y descargar el presente formulario y, una vez firmado, junto con la fotocopia del DNI del mutualista y la Orden de Adeudo SEPA (*en caso de domiciliación bancaria*), presentarlo directamente en la sede de MUPOL o enviarlo por correo postal al domicilio social de la misma: Calle Ferrocarril núm. 18 - 4ª Planta, 28045 – MADRID.
- b) Cumplimentar el presente formulario y remitirlo por correo electrónico al domicilio MUPOL, utilizando el botón: "Enviar por Email" que se encuentra incrustado en el propio formulario. En este caso, es necesario cumplimentar los campos obligatorios y disponer de firma electrónica reconocida.