

**REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT 2026**  
**GERMANDAT SANT JOAN BAPTISTA DE SANT CELONI M.P.S.**

**DISPOSICIONS GENERALS**

**Article 1. Legislació aplicable**

El Servei d'Atenció a la Clientela es regeix pel que disposa:

- a) la normativa vigent en matèria de mutualitats de previsió social;
- b) la normativa sobre protecció de la clientela de serveis financers i asseguradors, i en particular la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, en la redacció donada per la Llei 10/2025;
- c) el present Reglament i les disposicions que el desenvolupin.

**Article 2. Objecte i naturalesa**

1. El Servei d'Atenció a la Clientela és l'òrgan intern encarregat d'atendre, tramitar i resoldre les queixes i reclamacions presentades per la clientela relatives als seus interessos i drets legalment reconeguts.
2. El Servei d'Atenció a la Clientela constitueix la instància interna prèvia i obligatòria per a la tramitació de les queixes i reclamacions, amb caràcter previ a la seva eventual submissió als serveis de reclamacions de l'autoritat supervisora competent.
3. El Servei actua amb autonomia funcional respecte dels serveis comercials i operatius de la mutualitat.

**Article 3. Definició de clientela**

Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per clientela les persones prenedores, assegurades, beneficiaries i si s'escau, les terceres persones perjudicades, o drethavents d'aquestes, així com qualsevol altra persona usuària dels serveis prestats per la mutualitat.

**Article 4. Principis d'actuació**

1. El Servei d'Atenció a la Clientela actua d'acord amb els principis de gratuïtat, eficàcia, diligència, rapidesa, accessibilitat universal, atenció personalitzada, igualtat de tracte i no-discriminació.
2. En cap cas el Servei podrà aprofitar la formulació de queixes o reclamacions per oferir béns, serveis o propostes comercials, llevat que estiguin directament relacionades amb la resolució del cas i suposin una millora per a la persona interessada.

## ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

### Article 5. Deure d'informació a la clientela (oficina, pàgina web i resolucions)

La Mutualitat tindrà a disposició dels seus clients en totes i cadascuna de les seves oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web, la següent informació:

- L'existència del departament o servei d'atenció al client.
- L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini d'un mes des de la data de la seva presentació.
- La referència al servei de reclamacions de l'òrgan supervisor competent (**indicar supervisor, DGPFPAT o DGSFP**), especificant la seva adreça, -postal i electrònica-, així com la necessitat d'esgotar la via prèvia, davant del departament o serveis d'atenció a la clientela per a poder formular les queixes i reclamacions davant dit òrgan.
- Una còpia del reglament de funcionament.
- Les referències a la normativa de transparència i protecció a la clientela de serveis financers.

### Article 6. Seu del Servei d'Atenció a la Clientela

1. La seu del Servei d'Atenció a la Clientela de la mutualitat es troba situada a: **Carrer Diputació, 34 (edifici Hospital) 08470 Sant Celoni, Barcelona.**
2. La clientela podrà presentar les queixes i reclamacions pels canals habilitats d'acord amb aquest Reglament, incloent-hi l'adreça electrònica corporativa destinada al Servei: **germandat@hsceloni.cat**.
3. Aquestes dades de contacte estaran permanentment disponibles i fàcilment identificables a les oficines obertes al públic i al lloc web corporatiu de la mutualitat.

### Article 7. Recursos i autonomia

1. La mutualitat dotarà el Servei d'Atenció a la Clientela dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment efectiu de les seves funcions.
2. La mutualitat adoptarà les mesures necessàries per garantir que el Servei exerceixi les seves funcions amb autonomia funcional, evitant conflictes d'interès, d'acord amb el principi de proporcionalitat previst a la normativa vigent.

### Article 8. Composició del Servei

1. El Servei d'Atenció a la Clientela estarà integrat, com a mínim, per una persona responsable del Servei i, si escau, per altres persones adscrites al mateix.
2. Tot el personal del Servei actuarà sota la direcció funcional de la persona responsable.

### Article 9. Persona responsable del Servei

1. La persona responsable del Servei d'Atenció a la Clientela haurà de reunir condicions d'honorabilitat comercial i professional, així com coneixements i experiència adequats per a l'exercici de les seves funcions.

2. En cap cas la persona responsable del Servei podrà conèixer ni resoldre reclamacions relatives a actuacions pròpies o en les quals hagi intervingut directament.
3. La persona responsable no podrà incórrer en cap incompatibilitat legal o estatutària.

#### **Article 10. Designació, durada i cessament**

1. La persona responsable del Servei serà designada per l'òrgan de govern competent de la mutualitat.
2. El càrrec tindrà durada indefinida.
3. La persona responsable cessarà en el càrrec per alguna de les causes següents:
  - a) decisió de l'òrgan de govern competent, adoptada d'acord amb criteris de bona governança;
  - b) incompliment greu o reiterat de les funcions atribuïdes;
  - c) pèrdua sobrevinguda de les condicions exigides;
  - d) renúncia expressa;
  - e) condemna penal ferma.
4. En tot cas, el cessament haurà de garantir la continuïtat efectiva del Servei.

#### **Article 11. Funcions de la persona responsable del Servei**

Corresponen a la persona responsable del Servei d'Atenció a la Clientela les funcions següents:

- a) coordinar les activitats del Servei i promoure iniciatives per al seu millor funcionament;
- b) dirigir la gestió administrativa del Servei;
- c) exercir la direcció funcional del personal adscrit al Servei;
- d) informar els òrgans de govern de les necessitats del Servei;
- e) custodiar i tramitar la documentació del Servei;
- f) elaborar i presentar l'informe anual d'activitat;
- g) atendre els requeriments de l'autoritat administrativa competent;
- h) exercir qualsevol altra funció atribuïda per aquest Reglament o per la normativa aplicable.

### **PROCEDIMENT**

#### **Article 12. Objecte de les reclamacions**

El Servei d'Atenció a la Clientela coneixerà de les queixes i reclamacions derivades de:

- a) la prestació de serveis asseguradors;
- b) les obligacions contractuals;
- c) la normativa de transparència i protecció de la clientela;
- d) les bones pràctiques i usos del sector assegurador;
- e) qualsevol altra que li sigui atribuïda per la normativa aplicable.

### Article 13. Termini de presentació

El termini màxim per presentar queixes o reclamacions és de cinc anys des de la producció dels fets que les motiven.

### Article 14. Forma i canals de presentació

1. Les queixes i reclamacions s'han de presentar per escrit, en suport paper o per mitjans electrònics o telemàtics que permetin la seva lectura, impressió i conservació.
2. No es podran presentar queixes o reclamacions exclusivament per via telefònica, sense perjudici que aquesta via pugui utilitzar-se per informar, orientar o assistir la clientela en la seva formulació.

### Article 15. Contingut mínim de la queixa o reclamació

La reclamació haurà de contenir:

- a) les dades identificatives de la persona reclamant i, si escau, de la persona que la representi;
- b) la referència del reglament o prestació afectada;
- c) el motiu de la queixa o reclamació, amb concreció de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament;
- d) la identificació del servei o departament afectat;
- e) la declaració de no tenir coneixement de l'existència de procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria objecte de la queixa o reclamació;
- f) el lloc, la data i la signatura.

La persona reclamant haurà d'aportar, junt el document anterior les proves documentals que obrin en el seu poder en què es fonamenti la seva queixa o reclamació

### Article 16. Recepció, admissió i tramitació

1. Rebuda la queixa o reclamació, el Servei n'acusarà recepció, deixant constància del contingut, la hora i la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de resolució, i assignarà una clau identificativa que permeti el seguiment del procediment.
2. Si la queixa o reclamació és incompleta, es requerirà l'esmena en el termini de deu dies naturals, advertint que, en cas de no fer-ho, s'arxivarà sense més tràmit.
3. El Servei podrà demanar quanta informació consideri necessària, restant obligats els serveis interns a col·laborar amb criteris de rapidesa, eficàcia i coordinació.

### Article 17. Inadmissió

1. Solament es podrà denegar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:
  - a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en que no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
  - b) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumepte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.

- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts en els articles 12 i 15 del present reglament.
  - d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix Mutualista en relació als mateixos fets.
  - e) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi l'article 13 del present reglament.
  - f) Quan es tingués coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.
2. Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals per a què presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

#### **Article 18. Desistiment i rectificació**

1. La persona interessada podrà desistir de la seva queixa o reclamació en qualsevol moment, la qual cosa suposarà la finalització immediata del procediment. Això no obstant, el titular del Servei podrà acordar la continuació del mateix en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela.
2. Si la mutualitat rectifica la seva actuació a satisfacció de la persona reclamant, es procedirà a l'arxiu de la reclamació amb constància documental.

#### **Article 19. Resolució i notificació**

1. El Servei d'Atenció a la Clientela haurà de dictar resolució motivada en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la queixa o reclamació.
2. La resolució es notificarà per escrit o en qualsevol altre suport durador, en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva emissió.
3. Les decisions favorables a la persona reclamant vincularan la mutualitat.
4. Les decisions desfavorables al reclamant reconeixeran expressament el dret d'acudir als serveis de reclamacions de l'autoritat supervisora competent, així com a la tutela judicial que correspongui.

### **INFORMES I GOVERNANÇA**

#### **Article 20. Informe anual**

1. El Servei d'Atenció a la Clientela elaborarà un informe anual d'activitat, que serà elevat a l'òrgan de govern de la mutualitat dins del primer trimestre de cada any.
2. L'informe anual haurà de contenir, com a mínim, dades estadístiques de les queixes i reclamacions tramitades, resum de les decisions dictades, criteris generals aplicats i recomanacions de millora.
3. Un resum de l'informe anual s'integrarà en la memòria anual de la mutualitat.

#### **Article 21. Publicitat del Reglament**

El present Reglament estarà a disposició de la clientela de manera clara i accessible a les oficines obertes al públic i al lloc web corporatiu de la mutualitat, en els termes previstos a l'article 5.

#### **Disposició final**

Per a tot allò no previst expressament en aquest Reglament, serà aplicable la normativa vigent en matèria de protecció de la clientela de serveis financers i asseguradors.