DOCUMENTO INFORMATIVO A LA CLIENTELA

1. Existencia del Servicio de Atención a la Clientela y del Defensor del Mutualista

La Mutualidad dispone de un Servicio de Atención a la Clientela (SAC), encargado de atender, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por las personas usuarias en relación con sus derechos e intereses legalmente reconocidos.

Asimismo, la Mutualidad dispone del Defensor del Mutualista, órgano independiente al que pueden someterse las reclamaciones en los términos previstos reglamentariamente.

El **Servicio de Atención a la Clientela** está disponible en **Granollers** en el siguiente horario: de 9.30 a 18.30 h de lunes a jueves y de 8.00 a 15.00 h los viernes.

Horario de las Delegaciones de Mútua de Granollers:

Delegación de Barcelona: de 9.00 a 15.00 h de lunes a viernes

Delegación de Sant Celoni: de 10.00 a 12.00 h de lunes a viernes

Delegación de Caldes de Montbui: de 9.00 a 13.00 h de lunes a viernes

Delegación de Arbúcies: de 9.00 a 14.00 h de lunes a viernes

2. Plazo de resolución de quejas y reclamaciones

La Mutualidad está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo máximo de un (1) mes a contar desde la fecha de su presentación.

3. Servicio de reclamaciones de la autoridad supervisora

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Servicio de Atención a la Clientela o por el Defensor del Mutualista, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin resolución, la persona interesada podrá acudir al servicio de reclamaciones de la autoridad supervisora competente.

Órgano supervisor competente (Cataluña):

Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro (DGPFAT)

Datos de contacto:

- **Dirección postal:** Carrer del Foc, 57 | 08038 Barcelona
- **Sede electrónica:** http://seu.gencat.cat

Advertencia previa obligatoria

Para poder formular una reclamación ante la autoridad supervisora, es imprescindible haber agotado previamente la vía interna, es decir:

1. Servicio de Atención a la Clientela
2. En su caso, Defensor del Mutualista

4. Reglamento de funcionamiento

La clientela tiene a su disposición una copia del Reglamento del Servicio de Atención a la Clientela y del Reglamento del Defensor del Mutualista, accesible:

- En todas las oficinas abiertas al público
- En la página web corporativa: http://mutua.org/

5. Normativa aplicable de transparencia y protección de la clientela

El Servicio de Atención a la Clientela se rige, entre otras, por la siguiente normativa:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (modificada por la Ley 10/2025)
- 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
- Ley 10/2003, de 13 de junio, sobre mutualidades de previsión social
- Reglamento del Servicio de Atención a la Clientela de la Mutualidad y Reglamento del Defensor del Mutualista.

6. Disponibilidad de la información

Esta información se encuentra disponible:

- En todas las oficinas abiertas al público
- En la página web corporativa de la Mutualidad