

QUEIXES I RECLAMACIONS

Aquest apartat s'ajusta al que s'estableix als articles 22 i següents de la Ley 44/2002 de 22 de novembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Persones legitimades

Poden presentar queixes o reclamacions els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents de qualsevol dels anteriors.

Presentació de les queixes o reclamacions

Les queixes i reclamacions s'hauran de presentar en un plaç no superior als dos anys a comptar des de la data en que el reclamant tingués coneixement dels fets causants de la queixa/reclamació o, en el seu cas, mentre no hagi prescrit l'acció per reclamar judicialment.

La queixa o reclamació podrà realitzar-se personalment o per representació degudament acreditada **mitjançant presentació d'escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics** sempre que s'ajustin al que legalment s'estableixi respecte a la signatura electrònica, dirigint-se al Servei d'Atenció al Client de Mussap i podent-se presentar a les oficines centrals o sucursals de l'asseguradora.

Servei d'Atenció al Client de Mussap

Via Laietana, n^o 20

08003 BARCELONA

Telèfons: 902 53 33 30 / 900 84 71 23

Fax: 93 295 63 13

Correu electrònic: serveiatencioclient@mussap.com

Requisits que han de reunir les queixes o reclamacions

- **Identificació del reclamant.** En cas de fer-ho a través de representant, s'haurà d'acreditar aquesta representació per qualsevol mitjà admès a dret.
- **Identificació de la pòlissa** respecte a la que formula queixa o reclamació.
- **Causes que motiven la queixa o reclamació,** podent aportar, en el seu cas, còpia dels documents que avalin la seva posició.

- **Identificació de la sucursal, departament, agent o mediador d'assegurances**, si la seva queixa o reclamació ve motivada per la seva actuació.
- **Sol·licitud** que formula al Servei d'Atenció al Client.
- **Indicació** que el reclamant no té coneixement que la queixa o reclamació està essent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- **Lloc, data i signatura.**

Supòsits d'inadmissió de les queixes i reclamacions

- Quan respecte als mateixos fets s'estigui substanciant causa civil o penal davant la jurisdicció ordinària, front una instància administrativa o mitjançant arbitratge.
- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi sigut resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en que es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no facin referència a operacions concretes o no s'ajustin a requisits.

Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació als mateixos fets

Finalització i notificació

El Servei d'Atenció al Client dictarà resolució en el plaç màxim de dos mesos a comptar des de la data en la que la queixa o reclamació va ser presentada, als que s'afegiran els dies en els que l'expedient hagi quedat en suspens per a la subsanació d'errors en la presentació.

Comisionat per a la defensa de l'assegurat

Per a l'admissió d'una reclamació davant la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones s'haurà d'acreditar l'acompliment dels següents requisits:

- Haver formulat prèviament reclamació per escrit al Servei d'Atenció al Client de l'entitat asseguradora.

Han d'haver transcorregut dos mesos des de la data de presentació de la reclamació al Servei d'Atenció al Client de l'entitat asseguradora sense que aquesta hagi estat resolta o que hagi sigut denegada l'admissió de la reclamació o denegada la seva petició