

REGLAMENT PER AL SERVEI D'ATENCIÓ I DEFENSA DEL CLIENT DE MUSSAP

1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present Reglament per a la Defensa del Client regula l'activitat del Servei d'Atenció i Defensa del Client de Mussap, Mútua d'Assegurances i Reassegurances a Prima Fixa i va ser aprovat pel Consell d'Administració en data 15.06.2004 i en les seves edicions posteriors.

2. LEGISLACIÓ APLICABLE

Es regeix pel que estableix la normativa sobre la 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 seva redacció donada per la Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela, i en l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

3. NOMENAMENT DEL TITULAR

3.1. Designació

En data 21.02.2023 el Consell d'Administració de Mussap va designar com a responsable del seu Servei d'Atenció i Defensa del Client la lletrada Maria Josep Roigé Moreno.

3.2. Durada

El mandat tindrà una vigència de 3 anys a comptar des de la data del seu nomenament i arribat al seu venciment serà renovat de manera tàcita per períodes successius d'igual durada, tret que el Consell d'Administració acordi expressament la seva no renovació o el titular manifesti la seva voluntat de no continuar en el càrrec, amb una antelació mínima de dos mesos respecte a la data de venciment. La renovació no afectarà la plena autonomia i independència funcional del titular en l'exercici de les seves funcions.

3.3. Cessament

Seràn motius de cessament del càrrec de responsable del Servei d'Atenció i Defensa del Client:

- 2.3.1. Per extinció de l'acord en haver-se complert el termini de vigència establert i haver-se posat de manifest la voluntat de no renovar-se per una de les parts, segons el que estableix l'apartat 2.2 d'aquest document.
- 2.3.2. Per incompliment de les estipulacions legals establertes amb el seu càrrec de responsable del Servei d'Atenció i Defensa del Client.
- 2.3.3. Per jubilació del responsable del Servei d'Atenció i Defensa del Client.

3.4. Inelegibilitat i incompatibilitat

No podrà ser elegit titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client qui realitzi simultàniament funcions en el departament comercial, màrqueting, subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc podran exercir el càrrec de titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client qui estigués incapacitat per exercir el comerç de conformitat amb el que estableix l'article 13 del Codi de Comerç. El titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client cessarà en l'exercici de les seves funcions quan posteriorment al seu nomenament incorri en qualssevol de les causes d'inelegibilitat.

4. PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

La presentació de l'escrit de queixa o reclamació podrà realitzar-se:

- Personalment o mitjançant representació, degudament acreditada, o a través del seu mediador d'assegurances en qualsevol de les oficines de Mussap, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, en aquest cas, haurà d'ajustar-se al que preveu la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Podrà realitzar-se en castellà, així com en qualsevol de les llengües cooficials quan el servei d'atenció a la clientela sigui dirigit a clientela situada en comunitats autònomes que disposin de llengües cooficials.
- Les queixes i reclamacions hauran de presentar-se en un termini no superior als dos anys a comptar des de la data en què el reclamant tingués coneixement dels fets causants de la queixa reclamació o, si escau, mentre no hagi prescrit l'acció per reclamar judicialment, i en tot cas en un termini no superior a cinc anys des de la producció dels fets.

Mussap tindrà a les seves oficines l'imprès específic (MOA6001) per a la formulació de queixes i reclamacions, així com es podrà descarregar a través de la seva WEB Corporativa. No obstant això, s'admetran les queixes i reclamacions que reuneixin els requisits que s'assenyalen a continuació:

- **Identificació del reclamant.** En cas de servir-se de representant haurà d'acreditar aquesta representació per qualsevol mitjà admès en dret.
- **Identificació de la pòlissa** respecte a la qual formula queixa o reclamació.
- **Causes que motiven la queixa o reclamació**, podent aportar si escau, còpia de quants documents avalin la seva posició.
- **Identificació de la sucursal, departament, agent o mediador d'assegurances**, si la seva queixa o reclamació porta causa de la seva actuació.
- **Sol·licitud que formula al Servei d'Atenció i Defensa del Client.**
- **Indicació que el reclamant no té coneixement que la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.**
- **Lloc, data y signatura.**

5. ACUSAMENT DE REBUDA DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

Tan aviat com es rebí la queixa o reclamació es procedirà a registrar-la, informant el remitent, per la mateixa via per la qual s'ha presentat la queixa o reclamació o la que hagi triat el reclamant, de la seva recepció, amb constància del contingut, data i hora de presentació, i el número d'expedient que li ha correspost.

6. PERSONES LEGITIMADES PER RECLAMAR

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

7. QÜESTIONS SOTMESES AL CONEIXEMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ I DEFENSA DEL CLIENT

El Servei d'Atenció i Defensa del Client coneixerà les queixes i reclamacions que presentin les persones físiques o jurídiques legitimades d'acord amb el que estableix l'apartat núm. 3. Es considerarà queixa o reclamació en funció dels següents criteris:

- **Queixes:** Les referides al funcionament dels serveis propis de Mussap, inclosa la dels seus col·laboradors externs (empreses d'assistència, lletrats col·laboradors, etc.), prestats als seus usuaris i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el funcionament de l'Entitat.
- **Reclamacions:** Les presentades pels clients, entenent-se com a tals els definits en l'apartat núm. 5, que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de Mussap 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 del sector assegurador.

S'inadmetran les queixes i reclamacions quan concorri algun dels següents supòsits, comunicant-se l'esmentada decisió al client que l'ha formulat:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte 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.
- d) Quan es formulin queixes i reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació als mateixos fets.
- e) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi el reglament de funcionament.
- f) Quan hagi transcorregut el termini de prescripció d'accions o drets que de conformitat amb el previst en els contractes o en la normativa reguladora que resulti d'aplicació pugui exercitar qui presenti o aquell en representació del qual es presenti la reclamació o queixa de què es tracti i en tot cas quan hagi transcorregut un termini de 5 anys des de la producció dels fets sense que s'hagi presentat la reclamació o queixa.

8. ADMISSIÓ A TRÀMIT

Rebuda la queixa o reclamació en el Servei d'Atenció i Defensa del Client, aquest analitzarà si reuneix els requisits establerts. En el supòsit que falti algun dels requisits detallats anteriorment s'emplaçarà per escrit al reclamant perquè en el termini de 10 dies naturals esmeni l'error, durant els quals s'interromp el termini d'un mes. En l'escrit se l'advertirà que, en el supòsit de no rebre contestació s'arxivarà la reclamació.

9. TRAMITACIÓ INTERNA

El Servei d'Atenció i Defensa del Client podrà recaptar en el curs de tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova considerin pertinents per adoptar la seva decisió, havent de contestar ambdues parts en un termini màxim de deu dies a comptar des del moment de la petició.

10. ASSENTIMENT O DESISTIMENT

- **Assentiment (Reconeixement).** Si una vegada rebuda la queixa o reclamació, es procedís a rectificar la posició amb el reclamant atenent la petició formulada per l'esmentat, el departament o sucursal que hagués pres l'esmentada resolució, donarà coneixement d'aquesta al Servei d'Atenció i Defensa del Client, adjuntant-se els comprovants necessaris que donin constància

que s'ha resolt favorablement i a la seva sencera satisfacció la petició del reclamant. En tal cas, es procedirà al tancament de l'expedient.

- **Desistiment.** L'interessat pot desistir en qualsevol moment de la queixa o reclamació presentada, la qual cosa comportarà el tancament immediat de l'expedient. En tal cas, el Servei d'Atenció i Defensa del Client sol·licitarà a l'interessat que manifesti per escrit l'esmentada petició.

11. FINALITZACIÓ I NOTIFICACIÓ

L'expedient finalitzarà en el termini màxim d'un mes a partir de la data en què la queixa o reclamació fos presentada al Servei d'Atenció i Defensa del Client, als quals s'addicionaran els dies en els quals l'expedient hagi quedat en suspens per a l'esmena d'errors en la presentació de la reclamació prevista a l'article 7 d'aquest Reglament. La decisió serà motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en la queixa o reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals, en la legislació d'assegurances i en les bones pràctiques i usos del sector assegurador. Es notificarà 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 aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos en la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança, segons hagi sol·licitat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, es farà pel mateix mitjà en què hagués estat presentada la queixa o reclamació. La notificació es realitzarà en la mateixa llengua en la qual s'hagi presentat la queixa i reclamació per part del reclamant. Les decisions favorables al reclamant seran vinculants per a Mussap. Les decisions desfavorables al reclamant reconeixeran expressament el dret d'acudir als serveis de reclamació de l'autoritat supervisora corresponent, així com a la tutela judicial que correspongui.

12. SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS

Denegada l'admissió de la queixa o reclamació, o desestimada totalment o parcialment la seva petició, o transcorregut el termini d'un mes des de la data de la seva presentació davant el SADC, sense que hagués estat resolta, l'interessat podrà presentar la seva queixa o reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 Madrid), organisme que actuarà com a entitat de resolució alternativa de litigis en matèria de consum, d'acord amb la Disposició Addicional Primera de la Llei 7/2017, de 2 de novembre. Per a això es facilita l'adreça de la pàgina web de la Direcció General d'Assegurances, www.dgsfp.mineco.es, on el reclamant podrà informar-se sobre el procediment, els requisits i mitjans per presentar la reclamació o queixa. Igualment, podrà sotmetre-la als jutjats i tribunals competents. Per a l'admissió d'una reclamació davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, haurà d'acreditar-se el compliment dels següents requisits:

- Haver formulat prèviament reclamació per escrit al Servei d'Atenció i Defensa del Client de l'entitat asseguradora.
- Haver transcorregut un mes des de la data de presentació de la reclamació al Servei d'Atenció i Defensa del Client de l'entitat asseguradora sense que aquesta hagi estat resolta o que hagi estat denegada l'admissió de la reclamació o denegada la seva petició.

13. RELACIÓ AMB EL SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS

Mussap atendrà els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquest determini.

14. INFORME ANUAL

El titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client presentarà davant el Consell d'Administració de Mussap, dins del primer trimestre de cada any un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent amb el contingut previst en l'Ordre ECO/734/2004. El Servei d'Atenció i Defensa del Client portarà un registre numerat mitjançant l'imprès MOA6003 on es relacionaran les queixes o reclamacions presentades i la seva resolució. En la memòria anual de Mussap es recollirà un resum de l'Informe.

15. PUBLICITAT DEL REGLAMENT

El present Reglament estarà a disposició de la clientela de manera clara i accessible a les oficines obertes al públic, així com a la web corporativa de Mussap.