

REGLAMENT PER AL SERVEI D'ATENCIÓ AL 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 al 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. NOMENAMENT DEL TITULAR

2.1. Designació

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

2.2. Durada

El mandat tindrà una vigència d'un any a comptar des de la data del seu nomenament i arribat el venciment serà renovat de manera tàcita per una altra termini d'un any, excepte quan una de les parts manifesti la seva voluntat de rescindir-lo comunicant-ho de manera fefaent a l'altra part amb una antelació mínima de dos mesos del venciment de l'exercici considerat.

2.3. Cessament

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

- 2.3.1. Per extinció de l'acord havent-se complert el termini de vigència establert i haver fet palesa la voluntat de no ser renovat 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 en el seu càrrec de responsable del Servei d'atenció al client.
- 2.3.3. Per jubilació del responsable del Servei d'Atenció al Client

2.4. Inelegibilitat i incompatibilitat

No podrà ser elegit titular del Servei d'Atenció al Client qui dugui a terme simultàniament funcions en el departament comercial, màrqueting, subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc podrà exercir el càrrec de titular del Servei d'Atenció al Client qui estigui incapacitat per exercir el comerç de conformitat amb el que estableix l'article 13 del Codi de Comerç.

El titular del Servei d'Atenció al Client cessarà en l'exercici de les seves funcions quan posteriorment al seu nomenament incorri en qualsevol de les causes d'inelegibilitat

3. PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

La presentació de l'escrit de queixa o reclamació es podrà fer personalment o mitjançant representació, degudament acreditada, o a través del seu mediador d'assegurances en qualsevol de les seves oficines de Mussap, o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, en aquest cas, es podrà establir que s'ajusti al que preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

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

Mussap tindrà a les seves oficines l'imprès específic (MOA6001) per a la formulació de queixes i reclamacions, que també es podrà descarregar a la seva WEB Corporativa. Tot i així, s'admetran les queixes i reclamacions que reuneixin els requisits que es relacionen a continuació.

- **Identificació del reclamant.** En cas de fer-se a través de representant haurà d'acreditar aquesta representació a través de qualsevol mitjà acceptat en dret.
- **Identificació de la pòlissa** sobre la que presenta queixa o reclamació.
- **Causes que motiven la queixa o reclamació**, podent aportar en aquest cas, còpia de documents que avalin la seva posició.
- **Identificació de la sucursal, departament, agent o mediador d'assegurances**, si la seva queixa o reclamació es deriva de 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 y signatura.**

4. COMPROVANT D'HAVER REBUT LA QUEIXA O LA RECLAMACIÓ.

Tan bon punt es rebí la queixa o reclamació es procedirà a registrar-la, informant al remitent de la seva recepció i el número d'expedient corresponent.

5. PERSONES LEGITIMADES PER RECLAMAR

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

6. QÜESTIONS SOTMESES AL CONEIXEMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

El Servei d'Atenció al Client coneixerà les queixes i reclamacions que presentin les persones físiques o jurídiques legitimades d'acord amb el que estableix l'apartat núm. 4.

Es considerarà queixa o reclamació en funció dels següents criteris:

- **Queixes:** Les referides al funcionament dels serveis propis de Mussap, inclosos el dels seus col·laboradors externs (empreses d'assistència, lletrats col·laboradors, etc.), prestats als seus usuaris i presentades per demores, 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 a l'apartat nº 4, que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets que tinguin a veure amb accions o omissions de Mussap que suposin per 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 es donguin algun dels supòsits següents, comunicant-se la citada decisió al client que l'hagués formulat:

- Quan respecte als mateixos fets s'estigués substanciant causa civil o penal davant la jurisdicció ordinària, davant una instància administrativa o mitjançant arbitratge. Si es presenta recurs o s'exercita acció davant els òrgans judicials, administratius o arbitral, es procedirà a l'arxivament immediat de la queixa o reclamació.

- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents del coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi sigut resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en que es concreten les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client sobre els mateixos fets.

7. ADMISSIÓ A TRÀMIT

Rebuda la queixa o reclamació en el Servei d'Atenció al 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 resolgui l'error, durant els quals s'interromp el termini d'un mes si el reclamant és un consumidor d'acord amb la Llei 7/2017 relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, o de dos mesos si el reclamant no és consumidor.

En l'escrit se li comunicarà que, en el supòsit de no rebre resposta s'arxivarà la reclamació.

8. TRAMITACIÓ INTERNA

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

Pel registre i tràmit de les queixes i reclamacions s'utilitzarà i emplenarà l'imprès intern MOA6002.

9. ASSENTIMENT O DESISTIMENT

- **Assentiment.** Si un cop rebuda la queixa o reclamació, es procedís a rectificar la posició amb el reclamant atenent la petició formulada pel citat, el departament o sucursal que hagués assumit la citada resolució, en donarà coneixement al Servei d'Atenció al Client, adjuntant els comprovants necessaris que acreditin que s'ha resolt favorablement i a plena satisfacció la petició del reclamant. En conseqüència, es procedirà al tancament de l'expedient.
- **Desistiment.** L'interessat pot desistir en qualsevol moment de la queixa o reclamació presentada, el que comportarà el tancament immediat de l'expedient. En aquest cas, el Servei d'Atenció al Client sol·licitarà a l'interessat que ho manifesti per escrit.

10. FINALITZACIÓ I NOTIFICACIÓ

L'expedient finalitzarà en el termini màxim d'un mes, si el reclamant és un consumidor d'acord amb la Llei 7/2017, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, o de dos mesos si el reclamant no és consumidor a partir de la data en la que la queixa o reclamació fos presentada al Servei d'Atenció al Client, als que s'addicionaran els dies en els que l'expedient hagi quedat en suspens per la reparació d'errors en la presentació de la reclamació prevista en l'article 8 d'aquest Reglament.

La decisió serà motivada i inclourà 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 en permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos en la Llei 59/2003, de

19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi sol·licitat de manera expressa el reclamant i, en absència d'aquesta indicació, es farà pel mateix mitjà amb el que s'hagués presentat la queixa o reclamació.

Transcorregut el termini previst, s'entendrà desestimada la queixa o reclamació i el reclamant podrà formular-les al Servei de Reclamacions de la Direcció General de Seguros y Fondos de Pensiones.

11. SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Mussap atendrà, a través del Servei d'Atenció al Client els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pugui efectuar en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que determini.

12. INFORME ANUAL

El titular del Servei d'Atenció al Client presentarà davant el Consell d'Administració de Mussap, dins el primer trimestre de cada any un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent amb el contingut previst a l'Ordre ECO/734/2004.

El Servei d'Atenció al Client portarà un registre numerat mitjançant l'imprès MOA6003 en el que es relacionaran les queixes o reclamacions presentades i la seva resolució.

A la memòria anual de Mussap es recollirà un resum de l'Informe.