

# REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE DE MUSSAP

## 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención y Defensa del Cliente de Mussap, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y fue aprobado por el Consejo de Administración en fecha 15.06.2004 y en sus ediciones posteriores.

## 2. LEGISLACIÓN APLICABLE

Se rige por lo establecido en la normativa sobre la protección de la clientela de servicios financieros y aseguradores, y en particular la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en su redacción dada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, y en la 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.

## 3. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR

### 2.1 Designación

En fecha 21.02.2023 el Consejo de Administración de Mussap designó como responsable de su Servicio de Atención y Defensa del Cliente a la letrada Maria Josep Roigé Moreno.

### 2.2 Duración

El mandato tendrá una vigencia de 3 años a contar desde la fecha de su nombramiento y llegado a su vencimiento será renovado de manera tácita por períodos sucesivos de igual duración, salvo que el Consejo de Administración acuerde expresamente su no renovación o el titular manifieste su voluntad de no continuar en el cargo, con una antelación mínima de dos meses respecto a la fecha de vencimiento.

La renovación no afectará a la plena autonomía e independencia funcional del titular en el ejercicio de sus funciones.

### 2.3 Cese

Serán motivos de cese del cargo de responsable del Servicio de Atención y Defensa del Cliente:

- 2.3.1 Por extinción del acuerdo al haberse cumplido el plazo de vigencia establecido y haberse puesto de manifiesto la voluntad de no renovarse por una de las partes, según lo establecido en el apartado 2.2 de este documento.

2.3.2 Por incumplimiento de las estipulaciones legales establecidas con su cargo de responsable del Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

2.3.3 Por jubilación del responsable del Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

## 2.4 Inelegibilidad e incompatibilidad

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad.

## 4. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse:

- Personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, o a través de su mediador de seguros en cualquiera de las oficinas de Mussap, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso, deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.
- Las quejas y reclamaciones deberán presentarse en un plazo no superior a los dos años a contar desde la fecha en que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente, y en todo caso en un plazo no superior a cinco años desde la producción de los hechos.

Mussap tendrá en sus oficinas el impreso específico (MOA6001) para la formulación de quejas y reclamaciones, así como se podrá descargar a través de su WEB Corporativa. No obstante, se admitirán las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación.

- **Identificación del reclamante.** En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- **Identificación de la póliza** respecto a la que formula queja o reclamación.
- **Causas que motivan la queja o reclamación,** pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.

- **Identificación de la sucursal, departamento, agente o mediador de seguros**, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- **Solicitud** que formula al Servicio de Atención y Defensa del Cliente.
- **Indicación** de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- **Lugar, fecha y firma.**

## 5. ACUSE DE RECIBO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Tan pronto de reciba la queja o reclamación se procederá a registrar, informándose al remitente, por la misma vía por la que se ha presentado la queja o reclamación o la que haya elegido el reclamante, de su recepción, con constancia del contenido, fecha y hora de presentación, y el número de expediente que le ha correspondido.

## 6. PERSONAS LEGITIMADAS PARA RECLAMAR

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

## 7. CUESTIONES SOMETIDAS AL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente conocerá las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con lo establecido en el apartado nº 3.

Se considerará queja o reclamación en función de los siguientes criterios:

- **Quejas:** Las referidas al funcionamiento de los servicios propios de Mussap, inclusive la de sus colaboradores externos (empresas de asistencia, letrados colaboradores, etc.), prestados a sus usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Entidad.
- **Reclamaciones:** Las presentadas por los clientes, entendiéndose como tales los definidos en el apartado nº 5, que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Mussap que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los siguientes supuestos, comunicándose la citada decisión al cliente que la ha formulado:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.

- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen quejas y reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

## 8. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, este analizará si reúne los requisitos establecidos.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de un mes.

En el escrito se le apercibirá que, en el supuesto de no recibir contestación se archivará la reclamación.

## 9. TRAMITACIÓN INTERNA

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente podrá recabar en el curso de tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

## 10. ALLANAMIENTO O DESESTIMIENTO

- **Allanamiento.** Si una vez recibida la queja o reclamación, se procediera a rectificar la posición con el reclamante atendiendo la petición formulada por el citado, el departamento o

sucursal que hubiera tomado citada resolución, dará conocimiento de la misma al Servicio de Atención y Defensa del Cliente, adjuntándose los comprobantes necesarios que den constancia de que se ha resuelto favorablemente y a su entera satisfacción la petición del reclamante. En tal caso, se procederá al cierre del expediente.

- **Desistimiento.** El interesado puede desistir en cualquier momento de la queja o reclamación presentada, lo que comportará el cierre inmediato del expediente. En tal caso, el Servicio de Atención y Defensa del Cliente solicitará al interesado que manifieste por escrito citada petición.

## 11. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada al Servicio de Atención y Defensa del Cliente, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 7 de este Reglamento.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, según haya solicitado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, se hará por el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la queja y reclamación por parte del reclamante.

Las decisiones favorables al reclamante serán vinculantes para Mussap.

Las decisiones desfavorables al reclamante reconocerán expresamente el derecho de acudir a los servicios de reclamación de la autoridad supervisora correspondiente, así como a la tutela judicial que corresponda.

## 12. SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Denegada la admisión de la queja o reclamación, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación ante el SADC, sin que hubiera sido resuelta, el interesado podrá presentar su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la ley 7/2017, de 2 de noviembre. Para ello se facilita la dirección de la página web de la Dirección General de Seguros, [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es), donde el reclamante podrá informarse sobre el procedimiento, los

requisitos y medios para presentar la reclamación o queja. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.

Para la admisión de una reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, deberá acreditarse el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Haber formulado previamente reclamación por escrito al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de la entidad aseguradora.
- Haber transcurrido un mes desde la fecha de presentación de la reclamación al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de la entidad aseguradora sin que esta haya sido resuelta o que haya sido denegada la admisión de la reclamación o denegada su petición.

### 13. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Mussap atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

### 14. INFORME ANUAL

El titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Mussap, dentro del primer trimestre de cada año un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente llevará un registro numerado mediante el impreso MOA6003 donde se relacionarán las quejas o reclamaciones presentadas y su resolución.

En la memoria anual de Mussap se recogerá un resumen del Informe.

### 15. PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento estará a disposición de la clientela de manera clara y accesible en las oficinas abiertas al público, así como en la web corporativa de Mussap.