

1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

- **Denominación social de la entidad aseguradora contratante y forma jurídica:** *MUTUA TINERFEÑA, MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA*
- **Dirección del domicilio social de la entidad:** *C/ PUERTA CANSECO, 33, 38003 SANTA CRUZ DE TENERIFE*
- **Clave de Autorización registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como autorizada para operar en España:** *M-0216*
- **Estado Miembro:** *España*

2. NOMBRE DEL PRODUCTO

MUTUA HOGAR (Condicionado General en www.mutuatfe.es)

3. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

Sin perjuicio de la reclamación ante los tribunales de justicia, el Tomador del seguro, Asegurado, o el Beneficiario, pueden efectuar sus quejas y reclamaciones ante las siguientes instancias:

- **Departamento de Atención al Cliente:** El Asegurador dispone de un Departamento de Atención al Cliente, situado en el domicilio de la Entidad, el cual atiende por escrito, todo tipo de quejas o reclamaciones.

Departamento de Atención al Cliente Mutua Tinerfeña.
C/ Puerta Canseco, 33 C.P. 38003. Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 604 800

E-mail: atencionalcliente@mutuatfe.es

- **Defensor del Cliente:** La Aseguradora pone a su disposición el Defensor del Cliente, el cual es independiente de la Entidad, a quien puede dirigirse por escrito con objeto de plantear su queja o reclamación.

D.A. Defensor, S.L.
C/ Velázquez, 80 – 1ª Dcha. C.P. 28001. Madrid
Teléfono: 91 310 40 43 - Fax: 91 308 49 91

E-mail: reclamaciones@da-defensor.org

La tramitación de las quejas y reclamaciones por las instancias anteriores nunca superará el plazo de un mes, y el procedimiento se encuentra regulado en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Mutua Tinerfeña, que se encuentra a su disposición en cualquier oficina de la Entidad, así como en la página web www.mutuatfe.es.

- **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:** En el supuesto de que no esté de acuerdo con la solución dada por las instancias anteriores, o cuando haya transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, podrá formular quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Servicio de Reclamaciones:

Paseo de la Castellana, 44. CP 28046. Madrid.

Teléfono: 913 397 000 - Fax: 913 397 113

www.dgsfp.mineco.es

4. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Las condiciones de la póliza están sujetas a:

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros y modificado por la Ley 12/2006 de 16 de Mayo.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, siendo el órgano de control y supervisión de las entidades aseguradoras españolas.

5. SITUACIÓN FINANCIERA Y DE SOLVENCIA DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

De conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras podrá consultar el Informe sobre la situación financiera y solvencia de la aseguradora en la siguiente dirección: <https://mutuatfe.es/corporativa/informe-de-situacion-financiera-y-solvencia/>