

## 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

**SEGURO DE AUTOMÓVIL (Condicionado General en [www.mutuatfe.es](http://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](mailto: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](mailto: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](http://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](http://www.dgsfp.mineco.es)

### **Jurisdicción aplicable:**

El contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción española y dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo, el del domicilio del Asegurado, para lo cual éste designará un domicilio en España, en caso de que el suyo sea en el extranjero.

## 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 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Reglamento 1507/2008 de 12 de septiembre del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor.
- Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema de valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación

- 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/>