

## DOCUMENT INFORMATIU A LA CLIENTELA

(Servei d'Atenció a la Clientela – Mutualitats de Previsió Social de Catalunya)

### 1. Existència del Servei d'Atenció a la Clientela

La Mutualitat disposa d'un Servei d'Atenció a la Clientela (SAC), encarregat d'atendre, tramitar i resoldre les queixes i reclamacions formulades per les persones usuàries en relació amb els seus drets i interessos legalment reconeguts.

El Servei d'Atenció a la Clientela està disponible en el següent horari:

- Matins: de dilluns a divendres, de 10.00h. a 14.00h.
- Tardes: dilluns i dimecres, de 15.00h. a 17.00h.

### 2. Termini de resolució de queixes i reclamacions

La Mutualitat està obligada a atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini màxim d'un (1) mes a comptar des de la data de la seva presentació.

### 3. Servei de reclamacions de l'autoritat supervisora

En cas de disconformitat amb la resolució adoptada pel Servei d'Atenció a la Clientela, o si ha transcorregut el termini d'un mes sense resolució, la persona interessada podrà acudir al servei de reclamacions de l'autoritat supervisora competent.

**Òrgan supervisor competent:**

**Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor (DGP FAT)**

**Dades de contacte:**

- **Adreça postal:** Carrer del Foc, 57 | 08038 Barcelona
- **Seu electrònica:** <http://seu.gencat.cat>

### Advertiment previ obligatori

Per poder formular reclamació davant l'autoritat supervisora, és imprescindible haver esgotat prèviament la via interna, és a dir, davant el Servei d'Atenció a la Clientela.

#### **4. Reglament de funcionament**

La clientela té a la seva disposició una còpia del Reglament del Servei d'Atenció a la Clientela, accessible:

- A totes les oficines obertes al públic
- A la pàgina web corporativa: <https://germandat.cat/>

#### **5. Normativa aplicable de transparència i protecció de la clientela**

El Servei d'Atenció a la Clientela es regeix, entre d'altres, per la normativa següent:

- Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer (modificada per la Llei 10/2025)
- 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
- Llei 10/2003, de 13 de juny, sobre mutualitats de previsió social
- Reglament del Servei d'Atenció a la Clientela.

#### **6. Disponibilitat de la informació**

Aquesta informació es troba disponible:

- A totes les oficines obertes al públic.
- A la pàgina web corporativa de la Mutualitat.