

**CAJAMAR VIDA, S.A.-EN BEZEROAREN DEFENTSARAKO**  
**ARAUTEGIA**

## **I. IZENBURUA**

### **BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA, TITULARRA ETA EGINKIZUNAK**

## **I. KAPITULUA**

### **LEGERIA APLIKAGARRIA, ARAUTEGIAREN ONARPENA ETA BEZEROAREN ARRETA SAILAREN EDO ZERBITZUAREN INDEPENDENTZIA**

**1. artikulua.** CAJAMAR VIDA, S.A. de Seguros y Reaseguros en (aurrerantzean, “*Cajamar Vida*” edo “*Erakundea*”) Bezeroaren Defentsarako Arautegi honek Cajamar Vida (aurrerantzean, Zerbitzua) Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren jarduera arautzen du. Zerbitzu hori Finantza Sistema Erreformatzeko Neurriei buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legean, finantza-erakundeen bezeroarentzako arreta-sailei eta zerbitzuei buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduan eta aplikagarri zaion gainerako araudi osagarrian ezarritakoaren babesean sortzen da.

**2. artikulua.** Zerbitzua ez da hierarkikoki Cajamar Vida ko ezein arlo operatiboren mende egongo, bere jardueraren eremuari buruzko erabakiak modu autonomoan hartzen dituela bermatzeko eta, era berean, interes gatazkak saihesteko.

Zerbitzua doakoa, eraginkorra, inklusiboa, diskriminaziorik gabea, ebaluagarria eta unibertsalki irisgarria da, eta arreta berezia eskaintzen die desgaitasuna dutenei edo adinekoei, gaitasun digitalen mailari eta prestazio pertsonalizatuaren printzipioari berariaz erreparatuta.

Aurreko paragrafoan ezarritakoa alde batera utzi gabe, Cajamar Vida neurri egokiak hartuko ditu Zerbitzuak eskatzen duen informazioa erakundeko gainerako zerbitzuei transmititzeko aurreikusitako prozedurek azkartasun, segurtasun, eraginkortasun eta koordinazio printzipioei erantzuten dietela bermatzeko.

Cajamar Vida, Zerbitzuak bere eginkizunak betetzeko giza baliabide, baliabide material, tekniko eta antolaketa-baliabide egokiak dituela ziurtatuko du. Zehazki, behar diren ekintzak egingo ditu zerbitzuko langileek finantza-zerbitzuetako bezeroen gardentasunari eta babesari buruzko araudia behar bezala ezagutu dezaten, eta berariazko prestakuntza izan dezaten egoera zaurgarrian dauden kontsumitzaileei eta, bereziki, desgaitasuna dutenei edo adinekoei arreta emateko. Horrez gain, Cajamar Vida ziurtatuko du Zerbitzuak konpainian barne egitura lagungarri bat duela, edozein gorabeheraren aurrean zerbitzua betetzea errazteko.

## II. KAPITULUA

### **BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN TITULARRA: IZENDAPENA, AGINTALDIAREN IRAUPENA, BATERAEZINTASUN EDO EGINGARRITASUN KAUSAK ETA KARGUA UZTEA**

**3. artikulua.** Zerbitzuaren titularrak pertsona fisiko/juridiko bat izan beharko du, zintzotasun komertziala eta profesionala duena, eta bere eginkizunak betetzeko ezagutza eta esperientzia egokiak dituen, finantza-erakundeetako bezeroen arretarako sailei eta zerbitzuei eta bezeroaren defendatzaileari buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren 5. artikulua lehengo paragrafoan ezartzen den moduan.

Zerbitzuaren titularra pertsona juridikoa bada, aurreko paragrafoan ezarritako baldintzak pertsona horri ez ezik, haren ordezkari gisa jardueraren berezko funtzioak eta erantzukizunak beteko dituen pertsona fisikoari edo fisikoei ere eskatuko zaizkie.

Erakundearen Administrazio Kontseiluak izendatuko du, eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuari jakinaraziko dio, bai eta bere jardueraren ondorioz dagozkion agintaritza ikuskatzaileari edo ikuskatzaileei ere.

**4. artikulua.** Egoera hauetakoren batean dauden pertsona fisikoak/juridikoak bateraezinak dira Zerbitzuaren titular kargua betetzeko, eta, beraz, ezin izango dira izendatu:

- a) Zintzotasun komertzial eta profesionaleko baldintzak eta aplikatu beharreko araudiak une bakoitzean eskatzen dituen eginkizunak betetzeko ezagutza eta esperientzia egokiak ez dituztenak.
- b) Cajamar Vida ezbeharrak izapidetzean eginkizun operatiboak, komertzialak eta zuzenak dituztenak.

**5. artikulua.** Zerbitzuaren titularraren izendapenak 2 urteko iraupena izango du. Epemuga iristen denean, Administrazio Kontseiluak agintaldia berritu ahal izango du iraupen bereko aldietarako.

Arrazoi hauengatik utziko du bere jarduera:

- a) Arautegi honen eta aplikatu beharreko araudiaren arabera hautagarritasuna baldintzatzen duten betekizunak galtzeagatik.
- b) Gerora gertatutako heriotza edo ezintasunagatik.
- c) Uko egiteagatik.
- d) Erakundearekiko lan-harremanean baja hartzeagatik, berak hala eskatuta.
- e) Sozietatea desagiteagatik, zerbitzuaren Titularra pertsona juridikoa denean.
- f) Nolanahi ere, Administrazio Kontseiluak edozein unetan kendu ahal izango du kargutik zerbitzu horren Titularra, inolako arrazoirik adierazi gabe.

Kargua hutsik dagoela, Administrazio Kontseiluak, emandako ebazpenak betetzeari kalterik egin gabe, Zerbitzuaren titular berria izendatu beharko du, operatiboki ahalik eta denbora laburrenean. Horrez gain, konpainiako Goi-zuzendaritzak *ad interim* izendatuko du zerbitzua, izendapen berria egin arte.

.

### III. KAPITULUA

#### BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUAREN EGINKIZUNAK

**6. artikulua.** Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren helburua da Cajamar Vida aseguratuek, hartzaileek eta hirugarren kalteak aurkeztu dituzten kexei eta erreklamazioei erantzutea eta horiek ebatzea. Kexa eta erreklamazio horiek lege onartutako interes eta eskubideekin erlazionatuta egon behar dute, eta kontratuen, gardentasunaren eta bezeroen babesaren araudiaren edo jardunbide egokien eta finantza-erabileren ondoriozkoak izan behar dute, bereziki ekitate-printzipioaren ondoriozkoak.

Arautegi honetan aurreikusitako ondorioetarako, Kexatzat hartuko dira Cajamar Vida bezeroei emandako zerbitzuen funtzionamenduari buruzkoak, berandutzeagatik, arretarik ezagatik edo funtzionamenduan ikusten den beste edozein jarduketarengatik aurkeztutakoak; eta erreklamaziotzat hartuko dira bezeroek aurkeztutakoak, baldin eta haien interesa edo eskubidea lehengoratzeko lortu nahi badute, eta erakundearen ekintzei edo ez-egitei buruzko egitate zehatzak agerian uzten badituzte, horiek formulatzen dituenarentzat kalteak eragiten badituzte kontratuak, gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudia edo jardunbide egokiak eta finantza-erabilerak ez betetzeagatik.

Erakundeko Bezeroaren Arreta Zerbitzuak bere zerbitzuen, agenteen eta banka-aseguruetakoa operadoreen jardunaren inguruan konpainian aurkeztu diren kexak eta erreklamazioak artatu eta ebatziko ditu.

**7. artikulua.** Cajamar Vida aseguratu, hartzaile eta hirugarren kalteak orok eskubidea izango du bere ustez egoki irizitako edozein kexa edo erreklamazio Zerbitzuari jakinarazteko, hark ebatzi dezan, Arautegi honetan, Finantza Sistema Erreformatzeko Neurriak buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legean eta aplikagarri den beste edozein arauditan ezarritako arauen arabera.

**8. artikulua.** Bere eginkizuna betetzean, Zerbitzuari dagokio:

- a) Bezeroek Arautegi honen 7. artikuluan aurreikusitako kasuen inguruan egiten dituzten kexak eta erreklamazioak ezagutzea eta ebatzea.
- b) Cajamar Vida Zuzendaritzari txostenak, gomendioak eta proposamenak aurkezteak, bere eskumenekoak diren eta, bere iritziz, Cajamar Vida eta aseguratuen, hartzaileen eta hirugarren kalteak arautzeko artean harreman onak eta elkarrekiko konfiantza sendotzea ekar dezaketen alderdi guztietan.

#### IV. KAPITULUA

##### **CAJAMAR VIDA ETA BERE SAILEK BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUAREKIN DITUZTEN BETEBEHARRAK ETA INFORMAZIO BETEBEHARRAK**

**9. artikulua.** Cajamar Vida behar diren neurri guztiak hartuko ditu Zerbitzuak bere eginkizunak hobeto bete ditzan, eta, bereziki, bere jardueren erabateko independentzia zainduko du.

**10. artikulua.** Cajamar Vida sail guztiek Zerbitzuari eman behar diote eskatzen duten informazio guztia, aseguratuek, hartzaileek eta hirugarren kalteedunek beren eskumeneko gaiei buruzko kexa edo erreklamazioa jaso dituzten eragiketa, kontratu edo zerbitzuei buruz, eta ahalegina egin behar dute zuzendari eta langile guztiek behar den lankidetzara eman dezaten.

**11. artikulua.** Cajamar Vida aseguratuei, hartzaileei eta hirugarren kalteedunei jakinarazi behar die, eta Finantza Sistema Erreformatzeko Neurriei buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legearen 29.5 artikuluan ezarritako informazioa jarri behar du haien eskura jendearentzat irekita dauden bulego guztietan, bai eta bere webgunean ere.

## II. IZENBURUA

### KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK ETA HORIEN IZAPIDETZEA

#### I. KAPITULUA

#### **KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEKO XEDEA, MODUA, BALDINTZAK ETA EPEA**

**12. artikulua.** Kexek eta erreklamazioek Cajamar Vida kontratu, eragiketa edo zerbitzuak izan beharko dituzte oinarri, eta horiei dagokienez aseguratuen, hartzaileen eta hirugarren kalte-dunen lege onartutako interesei eta eskubideei eragiten dieten tratamendua eman beharko da, bai kontratuetatik, bai gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko arauditik, bai jardunbide onetatik eta erabilera finantzarioetatik eratorritakoak, bereziki ekitate printzipiotik eratorritakoak.

**13. artikulua.** Kexak eta erreklamazioak aurkeztea eta izapidetzea doakoa izango da, eta bezeroari ezin izango zaio kontzeptu horrengatik inolako ordainketarik eskatu.

Kexak eta erreklamazioak Bezeroaren Arreta Zerbitzuan aurkeztu ahal izango dira, Erakundearen edozein bulegotan, bai eta Arautegi honetan adierazitako helbide elektroniko eta postalean ere. Kexak edo erreklamazioak ezin izango dira telefonoz aurkeztu.

**14. artikulua.** Kexak eta erreklamazioak pertsonalki edo behar bezala egiaztatutako ordezkaritza bidez aurkeztu ahal izango dira, paperean edo bitarteko informatiko, elektroniko edo telematikoen bidez, betiere horiek dokumentuak irakurtzeko, inprimatzeko eta kontserbatzeko aukera ematen badute eta Konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legean aurreikusitako eskakizunekin bat badatoz.

Kexak eta erreklamazioak gaztelaniaz aurkeztu ahal izango dira, bai eta hizkuntza koofizialetako edozeinetan ere, hizkuntza horiek dituzten autonomia-erkidegoetan dauden bezeroen kasuan.

Kexek eta erreklamazioek eduki hau izan beharko dute:

- a) Interesdunaren izena, abizenak eta helbidea, eta, hala badagokio, haren ordezkariarena, zuzenbidearekin bat datozen arauen arabera ordezkaritza hori justifikatuz; nortasun agiri nazionalaren zenbakia pertsona fisikoentzat, eta erregistro publikoari buruzko datuak juridikoentzat.
- b) Kexaren edo erreklamazioaren arrazoia, erabakitze eskatzen diren gaiak argi zehaztuta.
- c) Kexa edo erreklamazioa zein departamenturen edo bulegoren, zerbitzuren edo estamenturen aurka zuzentzen den, eta kexa edo erreklamazioa eragin duten gertakariak horietako zeinetan gertatu diren.

- d) Adieraziko da bezeroak dakienez kexaren edo erreklamazioaren xede den gaia ez dela prozedura administratibo, arbitral edo judizial baten bidez bideratzen ari.
- e) Lekua, data eta sinadura.

Kexarekin edo erreklamazioarekin batera, Cajamar Vida aseguruaren, hartzailearen edo hirugarren kaltetunaren esku dagoen eta horren oinarri den dokumentu-froga aurkeztuko da. Kexa edo erreklamazioa eragiketa zehatzei buruzkoa izango da.

## II. KAPITULUA

### IZAPIDETZEA

**15. artikulua.** Zerbitzuak kexa edo erreklamazio bat jasotzen duenean, kexa edo erreklamazio hori jaso eta hamar eguneko epean, Zerbitzuaren titularrak erabakiko du kexa edo erreklamazio hori izapidetzea onartzen duen ala ez, eta berehala helaraziko dio erreklamatzailerari erabaki horren berri. Jakinarazpen hori kexa edo erreklamazioa jaso den bide beretik egingo da, eta jasota utziko dira kexa edo erreklamazioaren edukia, aurkeztu den eguna eta ordua, espedientea ebazteko gehienez ere hilabeteko epea zenbatzeko, hala badagokio, bai eta bezeroak bere erreklamazioaren edo kexaren izapidetze-egoeraren jarraipena egiteko identifikazio-gakoa ere.

Hauetxek dira izapidea ez onartzeko arrazoiak:

- a) Izapideak egiteko funtsezko datu konponezinak falta direnean.
- b) Kexa edo erreklamazio gisa, administrazio-organoen, arbitraje-organoen edo organo judizialen eskumenekoak diren errekurtsioak edo ekintzak izapidetu nahi direnean, edo auzia ebazteko edo auzitan badago, edo instantzia haietan jada ebatzita dagoenean.
- c) Kexaren edo erreklamazioaren xede diren gaiak zehazten dituzten egitateak, arrazoiak eta eskaera eragiketa zehatzei buruzkoak ez direnean.
- d) Bezero berak gertakari berberei buruz aurkeztutako kexak edo erreklamazioak aurkezten direnean, ebatzita dauden aurrekoak errepikatzen dituztenak.
- e) Egitateak gertatu zirenetik 5 urteko epea igaro eta kexarik edo erreklamaziorik aurkeztu ez denean.
- f) Finantza-erakundeak emandako eragiketak, bermeak edo zerbitzuak.
- g) Izapideak aurkezteko zuzendu daitezkeen funtsezko datuak falta direnean, hala nola erreklamatzaileraren nortasuna behar bezala egiaztatuta ez egotea edo kexaren edo erreklamazioaren xede diren gertakariak argi eta garbi argitu ezin izatea.

Adierazitako arrazoiaren batengatik kexa edo erreklamazio bat izapidetzeko onartzen ez bada, interesdunari jakinaraziko zaio, erabaki arrazoitu baten bidez, eta hamar egun naturaleko epea emango zaio dagozkion alegazioak aurkez dituzan, eta ohartaraziko zaio hala egiten ez badu espedientea artxibatu egingo dela beste izapidetzerik gabe. Epe hori ez da sartuko ebazpena emateko aurreikusitako hilabeteko epearen zenbaketan.



Interesdunak erantzun badu eta ez onartzeko arrazoiek bere horretan jarraitzen badute, hartutako azken erabakia jakinaraziko zaio, eta adieraziko zaio eskubidea duela Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzura jotzeko, bere webgunearen bidez edo bere bulegora (helbidea: Pº de la Castellana, 44, 28046 Madrid).

Aurkeztutako kexak edo erreklamazioak sarrera-hurrenkera kronologikoaren arabera erregistratu eta zenbakituko dira.

**16. artikulua.** Kexa edo erreklamazio bat izapidetzeko onartuz gero, zerbitzuaren titularrak egoki iritzitako datu, argibide, txosten edo froga-elementu guztiak eskatu ahal izango dizkio aseguratuari, hartzaileari edo hirugarren kaltetunari, bai eta Cajamar Vida sail edo zerbitzuei ere, erabakia hartzeko.

Cajamar Vida aseguratuarekin, hartzailearekin edo hirugarren kaltetunarekin duen egoera zuzentzen badu, haren mesederako, Zerbitzuak horren berri emango dio erakunde eskudunari, eta agiri bidez justifikatuko du.

Aseguratuek, hartzaileek edo hirugarren kaltetunek edozein unetan egin ahal izango dute atzera beren kexa edo erreklamazioetan, eta prozedura berehala amaituko da interesdunarekiko harremanari dagokionez.

Cajamar Vida amore ematearen kasuan zein aseguratuak, hartzaileak edo hirugarren kaltetunak atzera egitearen kasuan, erreklamazioa artxibatu egingo da izapide gehiagorik gabe.

### III. KAPITULUA

#### ESPEDIENTEAREN AMAIERA ETA EBAZPENAREN JAKINARAZPENA ETA ONDORIOAK

**17. artikulua.** Espedientea ebazpen bidez amaitu beharko da, gehienez ere hilabeteko epean, kexa edo erreklamazioa aurkezten den egunetik zenbatzen hasita, eta horiei espedientea etenda geratu den egunak gehituko zaizkie, Arautegi honen 15. artikuluan aurreikusitako kexa edo erreklamazioa aurkeztean egindako akatsak zuzentzeko.

Beti arrazoituta egongo den ebazpenak, bezeroaren aldeko eskubide ekonomikoak aitortu ahal izango ditu, eta kexa edo erreklamazio bakoitzean planteatutako eskaerari buruzko ondorio argiak jaso. Azaldutako gai guztiei erantzungo die, kontratu-klausuletan, aplikatu beharreko gardentasun eta bezeroen babeserako arauetan, eta jardunbide egokietan eta finantza-erabileretan oinarrituta. Erabakia aurreko antzeko espedienteetan adierazitako irizpideetatik aldentzen bada, hori justifikatzen duten arrazoiak eman beharko dira. Era berean, aldeei zuzendutako exhortazioak edo proposamenak jaso ahal izango dituzte, bientzat soluzio ekitatiboa lortzeko eta elkarren arteko konfiantzari eusteko.

Ebazpena hamar egun naturaleko epean jakinaraziko zaie interesdunei, ematen den egunetik zenbatzen hasita, idatziz edo beste edozein euskarri iraunkorren bidez, hasierako jakinarazpenean berariaz adierazitako kanalaren bidez, edo, halakorik adierazi ez bada, erreklamazioa edo kexa aurkezteko erabilitako bidetik.

Jakinarazpena bezeroek kexa edo erreklamazioa aurkeztu duten hizkuntza berean egingo da.

Aurkeztutako kexa edo erreklamazioa ezesten duen ebazpenak adierazi beharko du bezeroak eskubidea duela kexa hori Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuan aurkezteko, bere [webgunearen](#) bidez edo bere bulegoan, helbide honetan: Pº de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

**18. artikulua.** Planteatutako kexa edo erreklamazioa bezeroaren aldekoa bada, loteslea izango da Cajamar Vida. Lotespen hori ez da oztopo izango babes judizialaren osotasunerako, gatazkak konpontzeko beste mekanismo batzuetara jotzeko, ezta administrazioaren babeserako ere.

#### IV. KAPITULUA

##### ALDI BEREKO EKINTZEN BATERAEZINTASUNA ETA PRESKRIPZIO-EPEAREN ETETEA

**19. artikulua.** Zerbitzuan aurkeztutako kexak edo erreklamazioak bateraezinak izango dira gai berari buruzko beste edozein erreklamazio-ekintzarekin.

Zerbitzuak gai berari buruzko kexa edo erreklamazio bat eta prozedura administratibo, arbitral edo judizial bat aldi berean izapidetzen ari direla jakiten duenean, Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuak uko egin beharko dio kexa edo erreklamazio hori izapidetzeari.

**20. artikulua.** Zerbitzuan erreklamazio bat aurkezteak Kode Zibilaren 1.973. artikulua judizioz kanpoko erreklamazioei aitortzen dizkien akzioen preskripzioa etengo du.

### III. IZENBURUA

#### ASEGURUEN ETA PENSIO FUNTSEN ZUZENDARITZA NAGUSIAREN ERREKLAMAZIO ZERBITZUAREKIKO HARREMANA, ERREKLAMAZIOEN ERREGISTROA ETA MEMORIA

#### I. KAPITULUA

##### ASEGURUEN ETA PENSIO FUNTSEN ZUZENDARITZA NAGUSIAREN ERREKLAMAZIO ZERBITZUAREKIKO HARREMANA

**21. artikulua.** Cajamar Vida, Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuak bere eginkizunak betetzean egin diezazkiokeen errekerimenduei erantzungo die, Zerbitzuaren titularraren bidez, Arautegian ezarritakoaren arabera horiek zehazten dituzten epeetan.

#### II. KAPITULUA

##### ERREKLAMAZIOEN BARNE ERREGISTROA

**22. artikulua.** Zerbitzuak, dagozkion ondorioetarako, bezeroengandik jasotako erreklamazio guztien barne-erregistro bat izango du, eta bertan, jasotako erreklamazioaren eta erreklamatzailerari helarazitako erantzunaren kopia bat jasoko du.

#### III. KAPITULUA

##### URTEKO MEMORIA

**23. artikulua.** Urte natural bakoitzeko lehen hiruhilekoan, Zerbitzuak Cajamar Vida Administrazio Kontseiluan aurkeztuko du bere eginkizunak aurreko ekitaldian izan duen garapena azaltzen duen memoria. Memoria horrek eduki hau izan beharko du gutxienez:

- a) Erantzundako kexa eta erreklamazioen laburpen estatistikoa, hauei buruzko informazioarekin: kopurua, izapidetzearen onarpena eta ez onartzeko arrazoiak, kexa eta erreklamazioetan planteatutako arrazoiak eta gaiak, eta eragindako kopuruak eta zenbatekoak.
- b) Emandako erabakien laburpena, erreklamaziogilearen aldekoak edo kontrakoak diren adieraziz.
- c) Ebazpenetan jasotako irizpide orokorrak.
- d) Bere esperientziatik eratorritako gomendioak edo iradokizunak, bere jardunaren berri ematen duten helburuak hobeto lortzeko xedez, bere eginkizunak hobeto babesteko komenigarritzat jotzen dituen antolamendu-proposamenak barne.

Gutxienez txostenaren laburpen bat sartuko da Cajamar Vida urteko memorian.

#### IV. KAPITULUA

##### AZKEN XEDAPENAK

**Lehenengoa.** Zerbitzuaren erregulazioa aldatu ahal izango da Cajamar Vida Administrazio Kontseiluaren erabakiz, eta berehala aplikagarriak izango dira, Arautegia aldatu beharrik gabe, Finantza-erakundearen gardentasunaren eta bezeroen babesaren arau erregulatzailerik ezartzen dituzten Zerbitzuari buruzko aginduak.

**Bigarrena.** Arautegi hau indarrean jarriko da Cajamar Vida Administrazio Kontseiluak onartzen duenean eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuari jakinarazten zaionean, eta Zerbitzuaren titularraren izendapena erantsiko zaio.

**Hirugarrena.** Cajamar Vida Administrazio Kontseiluak ahalmena du Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuak eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiak Arautegi honetan iradokitzen dituzten aldaketa guztiak egiteko.

**Laugarrena.** Arautegi honen 14. artikulua ondo iradokitzen dituzten aldaketa guztiak egiteko.

##### BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA

CAJAMAR VIDA, S.A. de Seguros y Reaseguros.

Helbide Operatiboa: Plaza Manuel Gómez-Moreno 5 – Planta 8ª, 28020, Madrid, España

Posta elektronikoa: [cajamarvida@cajamarvida.es](mailto:cajamarvida@cajamarvida.es)