

REGULAMENTO PARA A DEFENSA DO CLIENTE DE CAJAMAR VIDA, S. A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

TÍTULO I

DO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE, DO SEU TITULAR E FUNCÍONS

CAPÍTULO I

LEXISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DO REGULAMENTO E INDEPENDENCIA DO DEPARTAMENTO OU SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE

Artigo 1º. Este regulamento para a defensa do cliente de CAJAMAR VIDA, S. A. de Seguros y Reaseguros (en diante, *Cajamar Vida* ou *a entidade*) regula a actividade do Servizo de Atención ao Cliente de Cajamar Vida (en diante, *o Servizo*), que se crea ao abeiro do establecido na Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, na Orde ECO/734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente das entidades financeiras, e na demais normativa complementaria que lle sexa de aplicación.

Artigo 2º. O Servizo non dependerá xerarquicamente de ningunha área operativa de Cajamar Vida, de modo que se garanta que aquel tome de xeito autónomo as súas decisións referentes ao ámbito da súa actividade e, así mesmo, se eviten conflitos de interese.

O servizo é gratuíto, eficaz, inclusivo, non discriminatorio, avaliable e universalmente accesible, con especial atención ás persoas con discapacidade ou de idade avanzada e atendendo de forma específica ao nivel de competencias dixitais e ao principio de prestación personalizada.

Sen prexuízo do establecido no parágrafo anterior, Cajamar Vida adoptará as medidas oportunas para garantir que os procedementos previstos para a transmisión da información requirida polo Servizo ao resto de servizos da organización respondan aos principios de rapidez, seguridade, eficacia e coordinación.

Cajamar Vida asegurase de que o seu servizo estea dotado dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para o cumprimento das súas funcións. En particular, adoptará as accións necesarias para que o persoal do Servizo dispoña dun coñecemento adecuado da normativa sobre transparencia e protección dos clientes de servizos financeiros e unha formación específica en atención a persoas consumidoras vulnerables e, en especial, a persoas con discapacidade ou de idade avanzada. Adicionalmente, Cajamar Vida asegurase de que o Servizo dispoña dunha estrutura interna de apoio na compañía que facilite o desempeño do servizo ante calquera incidencia.

CAPÍTULO II

DO TITULAR DO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DO MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDADE OU INELIXIBILIDADE E CESAMENTO

Artigo 3º. O titular do Servizo deberá ser unha persoa física/xurídica con honorabilidade comercial e profesional e con coñecementos e experiencia adecuados para exercer as súas funcións nos termos que establece o apartado primeiro do artigo 5 da Orde ECO/734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras.

No caso de que o titular do Servizo fose unha persoa xurídica, os requisitos establecidos no parágrafo anterior esixiránselle non só a esta, senón tamén á persoa ou persoas físicas que na súa representación vaian desempeñar as funcións e responsabilidades propias da actividade.

A súa designación corresponderalle ao Consello de Administración da entidade e seralle comunicada ao Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, así como á autoridade ou autoridades supervisoras que correspondan por razón da súa actividade.

Artigo 4º. Son incompatibles para exercer o cargo de titular do Servizo e, xa que logo, non poderán ser susceptibles de nomeamento, as persoas físicas/xurídicas que se encontren nalgúnhas das seguintes situacións:

- a) Non reunir os requisitos de honorabilidade comercial e profesional e de coñecementos e experiencia adecuados para exercer as súas funcións que en cada momento esixa a normativa aplicable.
- b) Os que teñan baixo a súa responsabilidade funcións operativas, comerciais e directas na tramitación de sinistros de Cajamar Vida.

Artigo 5º. O nomeamento do titular do Servizo terá unha duración de 2 anos. Chegado ao seu vencemento, o mandato poderá se renovado polo Consello de Administración por períodos de igual duración.

Cesará a súa actividade por algunha das seguintes causas:

- a) Pola perda dos requisitos que condicionan a súa elixibilidade de conformidade co presente regulamento e a normativa aplicable.
- b) Pola morte ou incapacidade sobrevida.
- c) Por renuncia.
- d) Por causar baixa na súa relación laboral coa entidade por petición propia.
- e) Por disolución da sociedade no caso de que o titular do servizo recaía nunha persoa xurídica.
- f) En calquera caso, o Consello de Administración poderá cesar en calquera momento e sen necesidade de alegar causa ningunha o titular deste servizo.

Vacante o cargo, o Consello de Administración, sen prexuízo do cumprimento das resolucións xa recaídas, deberá designar un novo titular do Servizo no menor tempo posible operativamente. Adicionalmente, recaerá na alta dirección da compañía a designación *ad interim* do servizo ata o novo nomeamento.

CAPÍTULO III

DAS FUNCÍONS DO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE

Artigo 6º. O Servizo de Atención ao Cliente ten por obxecto atender e resolver as queixas e reclamacións que presenten os asegurados, tomadores e terceiros prexudicados de Cajamar Vida relacionadas cos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, xa deriven dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros, en particular, do principio de equidade.

Para os efectos previstos neste regulamento, terán a consideración de queixas as referidas ao funcionamento dos servizos prestados aos clientes de Cajamar Vida e presentadas polas tardanzas, desatención ou calquera outro tipo de actuación que se observe no seu funcionamento; e terán a consideración de reclamacións as presentadas polos clientes que teñan a pretensión de obter a restitución do seu interese ou dereito e poñan de manifesto feitos concretos referidos a accións ou omisións da entidade que supoñan para quen as formula un prexuízo para os seus intereses ou dereitos por incumprimento dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros.

O Servizo de Atención ao Cliente da entidade atenderá e resolverá as queixas e reclamacións que se presenten ante a compañía en relación coa actuación dos seus servizos, axentes e operadores de bancaseguros.

Artigo 7º. Toda persoa asegurada, tomadora e terceira prexudicada de Cajamar Vida terá o dereito de someter a coñecemento e decisión do Servizo calquera queixa ou reclamación que estime oportuno formular, nas materias e con suxeición ás normas establecidas neste regulamento, na Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro e en calquera outra normativa que sexa de aplicación.

Artigo 8º. No desenvolvemento da súa función, correspóndelle ao Servizo:

- a) Coñecer e resolver as queixas e reclamacións que os clientes formulen en relación cos supostos previstos no artigo 7 deste regulamento.
- b) Presentar ante a Dirección de Cajamar Vida informes, recomendacións e propostas en todos aqueles aspectos que sexan da súa competencia e que, ao seu xuízo, poidan supoñer un fortalecemento das boas relacións e da mutua confianza que debe existir entre Cajamar Vida e os seus asegurados, tomadores e terceiros prexudicados.

CAPÍTULO IV

DAS OBRIGAS DE CAJAMAR VIDA E DOS SEUS DEPARTAMENTOS CO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE E DAS OBRIGAS DE INFORMACIÓN

Artigo 9º. Cajamar Vida adoptará cantas medidas sexan necesarias para o mellor desempeño das súas funcións polo Servizo, velando, de modo especial, pola máis absoluta independencia das súas actuacións.

Artigo 10º. Todos os departamentos de Cajamar Vida teñen o deber de facilitarlle ao Servizo toda a información que solicite en relación coas operacións, contratos ou servizos prestados por estas, que sexan obxecto de queixa ou reclamación por parte dos seus asegurados, tomadores e terceiros prexudicados, cando se refiran a materias incluídas no ámbito da súa competencia e procurar que todos os seus directivos e empregados presten a colaboración que proceda.

Artigo 11º. Cajamar Vida ten o deber de informar os seus asegurados, tomadores e terceiros prexudicados, poñendo á súa disposición en todas e cada unha das oficinas abertas ao público, así como na súa páxina web, a información establecida no artigo 29.5 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro.

TÍTULO II

DAS QUEIXAS E RECLAMACIÓNS E DA SÚA TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I

OBXECTO, FORMA, REQUISITOS E PRAZO PARA A PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

Artigo 12º. As queixas e reclamacións haberán ter por fundamento contratos, operacións ou servizos de Cajamar Vida respecto dos cales se dese un tratamento que afecte os intereses e dereitos legalmente recoñecidos dos asegurados, tomadores e terceiros prexudicados xa deriven dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros, en particular do principio de equidade.

Artigo 13º. A presentación e tramitación de queixas e reclamacións terá carácter gratuíto e non se lle pode esixir ao cliente pago ningún por ese concepto.

As queixas e reclamacións poderán ser presentadas ante o Servizo de Atención ao Cliente, en calquera oficina da entidade aberta ao público, así como no enderezo de correo electrónico e postal indicado neste regulamento. Non se poden presentar as queixas ou reclamacións por vía telefónica.

Artigo 14º. A presentación das queixas e reclamacións poderá efectuarse, persoalmente ou mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos e nestes casos se axusten ás esixencias previstas na Lei 6/2020, do 11 de novembro, reguladora de determinados aspectos dos servizos electrónicos de confianza.

A presentación de queixas e reclamacións poderá realizarse en castelán, así como en calquera das linguas cooficiais no caso de clientela sita en comunidades autónomas que dispoñan delas.

As queixas e reclamacións deberán ter o seguinte contido:

- a) Nome, apelidos e domicilio da persoa interesada e, de ser o caso, da persoa que o represente, xustificando tal representación segundo as normas axustadas a dereito; número do documento nacional de identidade para as persoas físicas e datos referidos a rexistro público para as xurídicas.
- b) Motivo da queixa e reclamación, con especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamento.
- c) Departamento, oficina ou oficinas, servizo ou estamento contra os que se dirixe a queixa ou reclamación e nos que se producen os feitos obxecto desta.

- d) Farase constar que o cliente non ten coñecemento de que a materia obxecto de queixa ou reclamación está sendo substanciada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.
- e) Lugar, data e sinatura

A queixa ou reclamación irá acompañada da proba documental que obre en poder da persoa asegurada, tomadora ou terceira prexudicada de Cajamar Vida e na que se fundamente esta. A queixa ou reclamación deberá referirse a operacións concretas.

CAPÍTULO II

DA TRAMITACIÓN

Artigo 15º. Así que o servizo reciba unha queixa ou reclamación, nos dez días seguintes á súa recepción o titular do Servizo resolverá sobre a súa admisión a trámite e desta decisión daralle traslado inmediato ao reclamante. Esta comunicación realizarase pola mesma vía na que a queixa ou reclamación fose recibida, deixando constancia do contido, da data e da hora de presentación da queixa ou reclamación para os efectos do cómputo do prazo máximo dun mes que ten para resolver o expediente, de ser o caso, así como da clave identificativa para o seguimento polo cliente do estado de tramitación da súa reclamación ou queixa.

Son causas de inadmisión a trámite as seguintes:

- a) Cando se omitan datos esenciais non emendables para a tramitación.
- b) Cando se pretendan tramitar como queixa ou reclamación recursos ou accións distintas cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou esta estea pendente de resolución ou litixio, ou o asunto fose resolto naquelas instancias.
- c) Cando os feitos, razóns e solicitude nos que se concreten as cuestións obxecto da queixa ou reclamación non se refiran a operacións concretas.
- d) Cando se formulen queixas ou reclamacións que reiteren outras anteriores resoltas, presentadas polo mesmo cliente en relación cos mesmos feitos.
- e) Cando transcorrese o prazo de cinco anos desde que se producisen os feitos sen que se presentase queixa ou reclamación.
- f) Operacións, garantías ou servizos prestados pola entidade financeira.
- g) Cando se omitan datos esenciais para a tramitación emendables, tales como non encontrarse suficientemente acreditada a identidade da persoa reclamante ou non se puidesen esclarecer con claridade os feitos obxecto da queixa ou reclamación.

Cando se declare a inadmisión a trámite dunha queixa ou reclamación, por algunha das causas indicadas, comunicaráselle ao interesado mediante decisión motivada, e daráselle un prazo de dez días naturais para que presente as alegacións pertinentes, con apercibimento de que, se así non o fixese, se arquivará o seu expediente sen máis trámite. Este prazo non se incluírá no cómputo do prazo dun mes previsto para emitir resolución.

Cando o interesado contestase e se manteñan as causas de inadmisión, comunicaráselle a decisión final adoptada, indicándolle o dereito que o asiste para acudir ao Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, a través da súa páxina web ou da súa oficina cuxo enderezo é Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

As queixas ou reclamacións presentadas rexistraranse e numeraranse por orde cronolóxica de entrada.

Artigo 16º. Admitida a trámite unha queixa ou reclamación, o titular do Servizo poderá obter tanto do asegurado, tomador ou terceiro prexudicado coma dos distintos departamentos ou servizos de Cajamar Vida cantos datos, aclaracións, informes ou elementos de proba considere pertinentes para adoptar a súa decisión.

Nos casos nos que Cajamar Vida rectificase a súa situación co asegurado, tomador ou terceiro prexudicado a satisfacción deste, o Servizo comunicarllo á instancia competente e xustificáralo documentalmente.

Os asegurados, tomadores ou terceiros prexudicados poderán desistir das súas queixas ou reclamacións en calquera momento, o que dará lugar á finalización inmediata do procedemento no que á relación co interesado se refire.

Tanto nos casos de sometemento de Cajamar Vida como de desistencia do asegurado, tomador ou terceiro prexudicado, procederase ao arquivo da reclamación sen máis trámite.

CAPÍTULO III

DA FINALIZACIÓN DO EXPEDIENTE E DA NOTIFICACIÓN DA RESOLUCIÓN E OS SEUS EFECTOS

Artigo 17º. O expediente deberá finalizar por medio de resolución no prazo máximo dun mes, a partir da data de presentación da queixa ou reclamación, ao que se sumarán os días nos que o expediente quedase en suspenso para a emenda de erros na presentación da queixa ou reclamación prevista no artigo 15 deste regulamento.

A resolución, que será sempre motivada, poderá recoñecer dereitos económicos a favor do cliente e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude formulada en cada queixa ou reclamación, contestando a todas as cuestións expostas, fundándose nas cláusulas contractuais, as normas de transparencia e protección da clientela aplicables, así como as boas prácticas e usos financeiros. No caso de que a decisión se aparte dos criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán indicarse as razóns que o xustifiquen. Igualmente poderán conter exhortacións ou propostas dirixidas ás partes, que tendan a conseguir unha solución equitativa para ambas, así como a manter a mutua confianza entre elas.

A resolución seralles notificada ás persoas interesadas no prazo de dez días naturais, que se contarán desde a data na que sexa ditada, por escrito ou por calquera outro soporte duradeiro, a través da canle indicada expresamente para facelo na comunicación inicial ou, no caso de non indicalo, a través do medio utilizado para a presentación da reclamación ou queixa.

A notificación realizarase na mesma lingua na que se presentase a queixa ou reclamación por parte da clientela.

A resolución que desestime a queixa ou reclamación formulada deberá indicar o dereito que asiste o cliente de formulala ante o Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, a través da súa [páxina web](#) ou da súa oficina, cuxo enderezo é Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

Artigo 18º. A resolución que estime a queixa ou reclamación formulada, favorable ao cliente, vinculará a Cajamar Vida. Esta vinculación non será obstáculo á plenitude da tutela xudicial, ao recurso a outros mecanismos de solución de conflitos nin á protección administrativa.

CAPÍTULO IV

DA INCOMPATIBILIDADE DE ACCIÓNS SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DO PRAZO DE PRESCRICIÓN

Artigo 19º. As queixas ou reclamacións presentadas ante o Servizo serán incompatibles co exercicio simultáneo de calquera outra acción reclamatoria sobre a mesma cuestión.

Cando o Servizo tivese coñecemento da tramitación simultánea dunha queixa ou reclamación e dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial sobre a mesma materia, ou do Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, deberá absterse de tramitar a primeira.

Artigo 20º. A presentación dunha reclamación ante o Servizo terá os efectos interruptores da prescripción de accións que ás reclamacións extraxudiciais lles reconece o artigo 1973 do Código civil.

TÍTULO III

DA RELACIÓN CO SERVIZO DE RECLAMACIÓNS DA DIRECCIÓN XERAL DE SEGUROS E FONDOS DE PENSIÓNS, DO REXISTRO DE RECLAMACIÓNS E DA MEMORIA

CAPÍTULO I

DA RELACIÓN CO SERVIZO DE RECLAMACIÓNS DA DIRECCIÓN XERAL DE SEGUROS E FONDOS DE PENSIÓNS

Artigo 21º. Cajamar Vida atenderá, por medio do titular do Servizo, os requirimentos que o Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións poida efectuarlle no exercicio das súas funcións, nos prazos que estes determinen de conformidade co establecido no seu regulamento.

CAPÍTULO II

DO REXISTRO INTERNO DE RECLAMACIÓNS

Artigo 22º. O Servizo levará, para os efectos oportunos, un rexistro interno de todas as reclamacións recibidas dos clientes, no que incorporará unha copia da reclamación recibida e da contestación trasladada ao reclamante.

CAPÍTULO III

DA MEMORIA ANUAL

Artigo 23º. Dentro do primeiro trimestre de cada ano natural, o Servizo presentará ante o Consello de Administración de Cajamar Vida unha memoria explicativa do desenvolvemento da súa función durante o exercicio precedente, que haberá ter o contido mínimo seguinte:

- a) Resumo estatístico das queixas e reclamacións atendidas, con información sobre o seu número, admisión a trámite e razóns de inadmisión, motivos e cuestións formuladas nas queixas e reclamacións, e contías e importes afectados.
- b) Resumo das decisións ditadas, con indicación do carácter favorable ou desfavorable para o reclamante.
- c) Criterios xerais contidos nas resolucións.
- d) Recomendacións ou suxestións derivadas da súa experiencia, con vistas a unha mellor consecución dos fins que informan a súa actuación, incluídas as propostas de tipo organizativo que estime conveniente para unha mellor protección das súas funcións.

Polo menos un resumo da memoria integrárase na memoria anual de Cajamar Vida.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES DERRADEIRAS

- 1. Primeira.** A regulación do Servizo poderá ser modificada por acordo do Consello de Administración de Cajamar Vida, aínda que serán inmediatamente aplicables, sen necesidade de modificación do regulamento, aqueles mandatos relativos ao servizo que establezan as normas reguladoras da transparencia e protección da clientela das entidades financeiras.

Segunda. Este regulamento entrará en vigor desde o momento no que sexa aprobado polo Consello de Administración de Cajamar Vida e notificado ao Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, á que se acompañará a designación do titular do Servizo.

Terceira. O Consello de Administración de Cajamar Vida queda facultado para introducir cantas modificacións deste regulamento sexan suxeridas polo Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións e pola Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións

Cuarta. Para os efectos do artigo 14 deste regulamento, a dirección do Servizo será a seguinte:

SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE
CAJAMAR VIDA, S. A. de Seguros y Reaseguros
Domicilio operativo: Plaza Manuel Gómez-Moreno, 5, planta 8ª, 28020 Madrid, España
Enderezo electrónico: cajamarvida@cajamarvida.es