

Aquest formulari s'ofereix per facilitar la presentació de queixes i reclamacions i permet, si escau, iniciar l'expedient corresponent davant del nostre servei d'atenció. El seu ús no és obligatori: les queixes i reclamacions es podran presentar per qualsevol altre mitjà que reuneixi la informació mínima exigida per la normativa vigent. Aquest document es pot utilitzar tant com a formulari de tramitació, com a guia orientativa sobre els requisits necessaris per a una presentació correcta.

DADES IDENTIFICADORES DEL RECLAMANT

Nom i Cognoms o Raó Social:

DNI / NIE / CIF:

Data naixement:

Telèfon:

Correu electrònic:

Adreça postal:

En qualitat de (Prenedor, Beneficiari, Assegurat, Perjudicat o Representant):

En cas d'actuar com a representant, s'haurà d'indicar la qualitat de la persona representada (prenedor, beneficiari, perjudicat, altres) i adjuntar la documentació acreditativa de la representació.

DECLARACIÓ DE VULNERABILITAT

Als efectes del present Full de Reclamacions, es consideraran persones vulnerables aquelles que es trobin en alguna de les situacions següents:

- Persones amb discapacitat física, sensorial o psíquica, formalment reconeguda d'acord amb la normativa aplicable.
- Persones majors de 65 anys, amb especial atenció a situacions que puguin implicar limitacions en la seva capacitat de comprensió, comunicació o gestió de tràmits.

Us trobeu en alguna de les situacions de vulnerabilitat descrites?

- ☐ NO
☐ SI

En cas afirmatiu, us demanem que descriviu breument la discapacitat, condició o limitació que es produeixi. Aquesta informació se sol·licita a fi que l'entitat pugui adaptar l'atenció i les comunicacions a les vostres necessitats específiques, garantint un tracte adequat en situacions d'especial sensibilitat. Les dades facilitades s'utilitzaran exclusivament per millorar l'atenció personalitzada i assegurar una gestió adequada de la vostra queixa o reclamació.

(Espai reservat per a la descripció)

IDENTIFICACIÓ DELS CONTRACTES D'ASSEGURANÇA AFECTATS

Número de pòlissa/es:

Número de sinistre/s:

DESCRIPCIÓ DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ:

Expliqueu de forma clara, ordenada i detallada els fets que motiven la present queixa o reclamació, així com la pretensió o sol·licitud que voleu plantejar davant d'aquest Servei. Podeu redactar la descripció en aquest espai o, si ho preferiu, adjuntar-la en un full apart. Així mateix, podeu aportar tota la documentació acreditativa que considereu necessària per fonamentar els fets objecte de queixa o reclamació.

****Nota important.** D'acord amb el que estableix l'art. 29.3 quater de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, introduït per la disposició final 2.1 de la Llei 10/2025, de 26 de desembre, la queixa o reclamació no serà admesa a tramitació:

- Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no reparables (No trobar-se suficientment acreditada la identitat del reclamant).
- Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquella es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes.

- Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin altres d'anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- Quan hagi transcorregut el termini de 5 anys des de la producció dels fets sense que se n'hagi presentat cap queixa o reclamació.

Així mateix, constituirà causa addicional d'inadmissió, pròpia de l'entitat, la presentació de queixes o reclamacions relatives a operacions, garanties o serveis prestats per l'Entitat Financera

(Espai reservat per a la descripció dels fets)

TERMINI DE RESOLUCIÓ: De conformitat amb l'article 29 septies de Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, introduït per la disposició final 2.1 de la Llei 10/2025, de 26 de desembre, el termini per resoldre la queixa o reclamació serà d'un mes a comptar des de la seva presentació.

L'horari d'aquest Servei, per a la presentació de queixes o reclamacions, és de 24 hores, de manera que el còmput dels

terminis s'iniciarà des del moment de recepció de la notificació, inclosos dissabtes, diumenges i dies festius.

Transcorregut el termini legal establert des de la data de presentació de la queixa o reclamació sense que l'hagi resolta el Servei d'Atenció al Client de la Companyia, quan aquest hagi desestimat la petició, o no hagi estat admesa a tramitació, l'interessat podrà presentar la seva reclamació davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, a través de la seva [pàgina web](#), o a la seva oficina, l'adreça de la qual és: P.º de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

TRAMITACIÓ: Un cop verificat que la queixa o reclamació compleix els requisits essencials per a la seva tramitació, es remetrà per la mateixa via en què s'hagi rebut un justificant de recepció en què constaran la clau identificadora assignada, la data i hora de recepció de la notificació, així com una referència al seu contingut.

SEGUIMENT DE L'ESTAT DE LA TRAMITACIÓ: Des que la queixa o reclamació sigui admesa a tramitació, aquesta passarà a l'estat de gestió. En aquest estat, aquest Servei durà a terme totes les actuacions necessàries per investigar la qüestió plantejada.

Un cop constats els fets, s'elaborarà una resolució motivada que serà notificada al reclamant per la mateixa via en què s'hagi rebut. Després de la seva notificació l'expedient passarà a l'estat de finalitzat i el resultat de la resolució pot ser: estimació total, estimació parcial o desestimació de les pretensions.

CANALS DE CONTACTE: El present Full de Reclamacions, així com qualsevol documentació addicional que posteriorment es vulgui facilitar a aquest Servei, es podrà remetre per les vies següents:

-Per correu electrònic: cajamarvida@cajamarvida.es

-O bé per correu postal adreçat al Servei d'Atenció a la Clientela (SAC) a l'adreça següent: Plaza Manuel Gómez Moreno n.º 5, planta 8 (28020-Madrid).

REGLAMENT GENERAL DE PROTECCIÓN DE DADES (RGPD)

A l'efecte del que estableix la normativa vigent de protecció de dades recollida al Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) Reglament 2016/679 del Parlament Europeu relatiu a la protecció de les persones físiques, el reclamant consent que l'entitat asseguradora inclogui les dades personals facilitades (fins i tot les de salut) en un fitxer, i el seu tractament posterior, en ser preceptiu que s'hi introdueixin per tramitar la reclamació presentada, essent destinatària i responsable del fitxer CAJAMAR VIDA, S.A. de Seguros y Reaseguros, amb domicili a Calle Ciudad Financiera n.º 1, 04131 Almería (España), on el reclamant podrà exercitar els seus drets respecte al tractament d'aquestes dades, adreçant-se per escrit al seu domicili social o per correu electrònic a l'adreça següent: dataprotection@cajamarvida.es

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DADES PERSONALS

- Responsable: CAJAMAR VIDA, S.A. de Seguros y Reaseguros ("CAJAMAR VIDA"), amb domicili social: Calle Ciudad Financiera, 1, 04131 – Almería (España)
- Procedència de les dades: Del propi interessat.
- Finalitats: Les dades de caràcter personal recopilades es tractaran amb la finalitat d'atendre i resoldre la queixa o reclamació formulada i que aquestes seran comunicades al "D.A. Defensor", com a titular del Servei d'Atenció al Client de CAJAMAR VIDA.
- Legitimació: Manteniment i desenvolupament de les relacions contractuals o precontractuals.
- Destinataris: No se cediran dades a tercers llevat d'obligació legal.
- Drets: Teniu dret a accedir, rectificar i suprimir les dades, limitar-ne el tractament, oposar-vos-hi i exercir el dret a la portabilitat de les dades, tot això de forma gratuïta. Podeu consultar la informació addicional i detallada sobre protecció de dades a la nostra [pàgina web](#).

En _____, a _____ de _____ de _____.

Signat.: