

Este formulario ofrécese para facilitar a presentación de queixas e reclamacións e permite, de ser o caso, iniciar o correspondente expediente ante o noso servizo de atención. O seu uso non é obrigatorio: as queixas e reclamacións poderanse presentar por calquera outro medio que reúna a información mínima esixida pola normativa vixente. Este documento pode empregarse tanto como formulario de tramitación coma de guía orientativa sobre os requisitos necesarios para unha correcta presentación.

DATOS IDENTIFICATIVOS DO RECLAMANTE

Nome e apelidos ou razón social:

DNI/NIE/CIF:

Data de nacemento:

Teléfono:

Enderezo electrónico:

Enderezo postal:

En calidade de (tomador, beneficiario, asegurado, prexudicado ou representante):

No caso de actuar como representante, deberase indicar a calidade da persoa representada (tomadora, beneficiaria, prexudicada, outras) e anexar a documentación acreditativa da representación.

DECLARACIÓN DE VULNERABILIDADE

Para os efectos desta folla de reclamacións, consideraranse persoas vulnerables aquelas que se encontren nalgunha das seguintes situacións:

- Persoas con discapacidade física, sensorial ou psíquica, formalmente recoñecida conforme a normativa aplicable.
- Persoas maiores de 65 anos, con especial atención a situacións que poidan implicar limitacións na súa capacidade de comprensión, comunicación ou xestión de trámites.

Está nalgunha das situacións de vulnerabilidade descritas?

- ☐ **NON**
☐ **SI**

En caso afirmativo, por favor, describa brevemente a discapacidade, condición ou limitación que conorra.

Esta información solicítase co fin de que a entidade poida adaptar a atención e as comunicacións ás súas necesidades específicas, e garantir un trato adecuado en situacións de especial sensibilidade. Os datos facilitados serán utilizados exclusivamente para mellorar a atención personalizada e asegurar unha adecuada xestión da súa queixa ou reclamación.

(Espazo reservado para a descrición)

IDENTIFICACIÓN DOS CONTRATOS DE SEGURO AFECTADOS

Número de póliza/s:

Número de sinistro/s:

DESCRICIÓN DA QUEIXA OU RECLAMACIÓN:

Explique de forma clara, ordenada e detallada os feitos que motivan esta queixa ou reclamación, así como a pretensión ou solicitude que desexa formular ante este servizo. Poderá redactar a descrición neste espazo ou, se o prefire, anexala nunha folla á parte. Así mesmo, poderá achegar toda a documentación acreditativa que considere necesaria para apoiar os feitos obxecto de queixa ou reclamación.

****Nota importante.** De acordo co establecido no artigo 29.3 quater da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, introducido pola disposición derradeira 2.1 da Lei 10/2025, do 26 de decembro, a queixa ou reclamación non será admitida a trámite:

- Cando se omitan datos esenciais para a tramitación non emendables (non encontrarse suficientemente acreditada a identidade do reclamante).
- 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 xa resolto naquelas instancias.

- Cando os feitos, razóns e solicitude nos que se concreten as cuestións obxecto da queixa ou reclamación non se refiran a operacións concretas.
- Cando se formulen queixas ou reclamacións que reiteren outras anteriores resoltas, presentadas polo mesmo cliente en relación cos mesmos feitos.
- Cando transcorrese o prazo de 5 anos desde a produción dos feitos sen que se presentase queixa ou reclamación.

Así mesmo, constituirá causa adicional de inadmisión, propia da entidade, a presentación de queixas ou reclamacións relativas a operacións, garantías ou servizos prestados pola entidade financeira.

(Espazo reservado para a descrición dos feitos)

PAZO DE RESOLUCIÓN: De conformidade co artigo 29 Septies da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, introducido pola disposición derradeira 2.1 da Lei 10/2025, do 26 de decembro, o prazo para resolver a queixa ou reclamación será dun mes, que se contará desde a súa presentación.

O horario deste servizo, para a presentación de queixas ou reclamacións, é de 24 horas, de modo que o cómputo dos prazos iníciase desde o momento de recepción da notificación, incluídos sábados, domingos e días festivos.

Así que transcorra o prazo legal establecido desde a data de presentación da queixa ou reclamación sen que fose resolta polo Servizo de Atención ao Cliente da compañía, cando este desestimase o pedimento, ou non fose admitido a trámite, a persoa interesada poderá presentar a súa reclamación ante o Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, a través da súa páxina web, ou na súa oficina cuxo enderezo é Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

TRAMITACIÓN: Unha vez que se verifique que a queixa ou reclamación cumpre os requisitos esenciais para a súa tramitación, remitirase pola mesma vía na que se recibise un xustificante de recepción no que constarán a clave identificativa asignada, a data e a hora de recepción da notificación, así como unha referencia ao seu contido.

SEGUIMIENTO DO ESTADO DA TRAMITACIÓN: Desde que a queixa ou reclamación sexa admitida a trámite, esta pasará ao estado de xestión. No devandito estado, este servizo levará a cabo todas as actuacións necesarias para investigar a cuestión formulada.

Unha vez constatados os feitos, elaborárase unha resolución motivada que lle será notificada ao reclamante pola mesma vía na que se recibise. Logo da súa notificación, o expediente pasará ao estado de finalizado. O resultado da resolución pode ser de estimación total, estimación parcial ou desestimación das pretensións.

CANLES DE CONTACTO: Esta folla de reclamacións, así como calquera documentación adicional que posteriormente se desexa facilitar a este servizo, poderá remitirse polas seguintes vías:

-Por correo electrónico: cajamarvida@cajamarvida.es

-Ou ben por correo postal dirixido ao Servizo de Atención á Clientela (SAC) no seguinte enderezo: Plaza Manuel Gómez Moreno, 5, planta 8 (28020-Madrid).

REGULAMENTO XERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RXPD)

Para os efectos do establecido na vixente normativa de protección de datos recollido no Regulamento xeral de protección de datos (RXPD), Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeo relativo á protección das persoas físicas, o reclamante consente que os datos persoais facilitados (incluso os de saúde) sexan incluídos pola entidade aseguradora nun ficheiro, e o seu tratamento posterior, ao ser preceptiva a súa cobertura para tramitar a reclamación presentada. A destinataria e responsable do ficheiro é CAJAMAR VIDA, S. A. de Seguros y Reaseguro, con domicilio na rúa Ciudad Financiera, 1, 04131 Almería (España), onde o reclamante poderá exercer os seus dereitos con respecto ao tratamento destes, dirixíndose por escrito ao seu domicilio social ou por correo electrónico ao seguinte enderezo:

dataprotection@cajamarvida.es

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS

- *Responsable:* CAJAMAR VIDA, S. A. de Seguros y Reaseguros (CAJAMAR VIDA) con domicilio social na rúa Ciudad Financiera, 1, 04131 Almería (España).
- *Procedencia dos datos:* do propio interesado.
- *Finalidades:* os datos de carácter persoal recompilados serán tratados coa finalidade de atender e resolver a queixa ou reclamación formulada e de que estes serán comunicados ao D. A. Defensor, como titular do Servizo de Atención ao Cliente de CAJAMAR VIDA.
- *Lexitimación:* mantemento e desenvolvemento das relacións contractuais ou precontractuais.
- *Destinatarios:* non se cederán datos a terceiros salvo obriga legal.
- *Dereitos:* ten dereito a acceder, rectificar e suprimir os datos, limitar o seu tratamento, opoñerse a este e exercer o seu dereito á portabilidade dos datos, todo isto de forma gratuíta. Pode consultar a información adicional e detallada sobre protección de datos na nosa [páxina web](#).

, de de .

Asdo.: