

Inprimaki hau kexak eta erreklamazioak errazago aurkezteko eskaintzen da, eta, hala bada, gure arreta zerbitzuan dagokion espedienteak hasteko aukera ematen du. Ez da derrigorrezkoa horiek erabiltzea: kexak eta erreklamazioak indarrean dagoen araudiak eskatzen duen gutxieneko informazioa biltzen duen beste edozein bitartekoren bidez aurkeztu ahal izango dira.

Dokumentu hau izapidetze-inprimaki gisa erabil daiteke, bai eta aurkezpen egokia egiteko beharrezko baldintzei buruzko gida orientagarri gisa ere.

ERREKLAMATZAILEAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

Izen-abizenak edo Sozietatearen izena

NAN/AIZ/IFK:

Jaioteguna:

Telefono-zenbakia:

Posta elektronikoa:

Posta helbidea:

(Hartzaile, Onuradun, Aseguratu, Kaltetun edo Ordezkar) gisa:

Ordezkar gisa jardunez gero, ordezkatuaren izaera adierazi beharko da (hartzailea, onuraduna, kaldeduna, beste batzuk), eta ordezkaritza egiaztatzen duen dokumentazioa erantsi.

ZAURGARRITASUN ADIERAZPENA

Erreklamazio-orri honen ondorioetarako, egoera hauetakoren batean daudenak joko dira pertsona zaurgarritzat:

- Desgaitasun fisikoa, sensoriala edo psikikoa duten pertsonak, aplikatu beharreko araudiaren arabera modu formalean aitortuak.
- 65 urtetik gorako pertsonak, arreta berezia jarrita izapideak ulertzeko, komunikatzeko edo kudeatzeko gaitasunean mugak ekar ditzaketen egoeretan.

Deskribatutako zaurgarritasun egoeraren batean zaude?

- ☐ EZ
☐ BAI

Erantzuna baiezkua bada, mesedez, deskribatu labur-labur ematen den desgaitasuna, baldintza edo muga.

Informazio hori eskatzen da erakundeak arreta eta komunikazioak bere behar espezifikoetara egokitu ahal izan ditzan, sentsibiltate bereziko egoeretan tratatu egokia bermatuz. Emandako datuak arreta pertsonalizatua hobetzeko eta kexa edo erreklamazioa behar bezala kudeatzen dela ziurtatzeko baino ez dira erabiliko.

(Deskribapenerako gordetako lekua)

ERAGINDAKO ASEGURU-KONTRATUEN IDENTIFIKAZIOA

Poliza-zenbakia/k:

Ezbehar-kopurua/k:

KEXAREN EDO ERREKLAMAZIOAREN DESKRIBAPENA:

Azaldu modu argi, ordenatu eta xehatuan kexa edo erreklamazio hau eragin duten gertakariak, bai eta Zerbitzu honetan planteatu nahi duzun asmoa edo eskaera ere. Deskribapena espazio honetan idatzi ahal izango duzu, edo, nahiago baduzu, aparteko orri batean erantsi. Era berean, kexa edo erreklamazioa eragin duten gertakariak oinarritzeko beharrezkotzat jotzen dituzun egiaztagiri guztiak aurkeztu ahal izango dituzu.

****Ohar garrantzitsua.** Finantza Sistema Erreformatzeko Neurriei buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legearen 29.3 quater artikuluan ezarritakoaren arabera (abenduaren 26ko 10/2025 Legearen 2.1. azken xedapenaren bidez sartua), kexa edo erreklamazioa ez da izapidetzeko onartuko:

- Izapideak egiteko funtsezkoak diren eta zuzendu ezin diren datuak falta direnean (Erreklamatzaileraren nortasuna behar bezala egiaztatuta ez egotea).
- Kexa edo erreklamazio gisa administrazio-organoen, arbitraje-organoen edo organo judizialen eskumenekoak diren errekursoak edo ekintzak izapidetu nahi direnean, edo kexa edo erreklamazio hori ebazpenaren zain edo auzigai dagoenean edo kontua instantzia haietan ebatzi denean.

- Kexaren edo erreklamazioaren xede diren gaiak zehazten dituzten gertaerak, arrazoiak eta eskaera eragiketa zehatzei buruzkoak ez direnean.
- Bezera berak gertakari berei buruz aurkeztutako kexak edo erreklamazioak, dagoeneko ebatzita daudenak errepikatzen dituztenak aurkezten direnean.
- Gertakariak gertatu zirenetik 5 urteko epea igaro eta kexarik edo erreklamaziorik aurkeztu ez bada.

Era berean, ez onartzeko arrazoi gehigarria izango da Finantza-erakundeak emandako eragiketei, bermeei edo zerbitzuei buruzko kexak edo erreklamazioak aurkeztea.

(Gertaerak deskribatzeko espazioa)

EBAZTEKO EPEA: Finantza Sistema Erreformatzeko Neurriei buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legearen 29. artikuluan ezarritakoaren arabera, (abenduaren 26ko 10/2025 Legearen 2.1. azken xedapenaren bidez sartua), kexa edo erreklamazioa ebazteko epea hilabetekoa izango da, aurkezten denetik zenbatzen hasita.

Zerbitzu honen ordutegia kexak edo erreklamazioak aurkezteko, 24 ordukoa da, eta, beraz, epeak jakinarazpena jasotzen den unean hasiko dira zenbatzen, larunbatak, igandeak eta jaiegunak barne.

Kexa edo erreklamazioa aurkeztu zenetik ezarritako legezko epea igaro eta Konpainiaren Bezeraentzako Arreta Zerbitzuak ebatzi ez badu, eskaera ezetsi badu edo izapidetzeko onartu ez bada, interesdunak erreklamazioa aurkeztu ahal izango du Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuan, bere [webgunearen](#) bidez, edo bere bulegoan (helbidea: Pº de la Castellana, 44, 28046 Madrid).

IZAPIDETZEA: Kexak edo erreklamazioak izapidetzeko funtsezko baldintzak betetzen dituela egiaztatu ondoren, jaso den bide beretik bidaliko da jaso izanaren agiria, eta bertan jasoko dira esleitutako identifikazio-gakoa, jakinarazpena jaso den eguna eta ordua, bai eta haren edukiaren erreferentzia ere.

IZAPIDETZEAREN EGOERAREN JARRAIPENA: Kexa edo erreklamazioa izapidetzeko onartzen denetik, kudeaketa-egoerara igaroko da. Egoera horretan, Zerbitzu honek planteatutako gaia ikertzeko beharrezkoak diren jarduketa guztiak egingo ditu.

Gertakariak egiaztatu ondoren, ebazpen arrazoitu bat egingo da, eta jaso den bide beretik jakinaraziko zaio erreklamatzailerari. Jakinarazi ondoren, espedientea amaituta geratuko da, eta ebazpenaren emaitza hau izan daiteke: asmoak osorik baiestea, partzialki baiestea edo ezestea.

HARREMANETARAKO KANALAK: Erreklamazio Orri hau eta ondoren Zerbitzu honi eman nahi zaion edozein dokumentazio osagarri bide hauetatik bidal daiteke:

- Posta elektronikoz: cajamarsegurosgenerales@cajamarsegurosgenerales.es

- Edo posta arruntez, Bezeraen Arreta Zerbitzura zuzenduta (BAZ), helbide honetan: Plaza Manuel Gomez Moreno nº 5, Planta 8 (28020-Madrid).

DATUAK BABESTEKO ERREGELAMENDU OROKORRA (DBEO)

Datuak Babesteko Arautegi Orokorrean (DBEO) Datuak Babesteari dagokionez indarrean dagoen araudian, pertsona fisikoak babesteari buruzko Europako Parlamentuaren 2016/679 Arautegian, ezarritakoaren ondorioetarako, erreklamatzailerak baimena ematen du emandako datu pertsonalak (baita osasunari buruzkoak ere) aseguru-erakundeak fitxategi batean sartzeko eta ondoren tratatzeko, nahitaez bete behar baitira aurkeztutako erreklamazioa izapidetzeko. Horretarako, CAJAMAR SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros izango da fitxategiaren hartzailea eta arduraduna (helbidea: Calle Ciudad Financiera nº1, 04131 Almería (España), eta erreklamatzailerak bere eskubideak baliatu ahal izango ditu datu horien tratamenduari dagokionez, bere helbide sozialera idatziz edo posta elektronikoz helbide honetara bidaliz: dataprotection@cajamarsegurosgenerales.es

DATU PERTSONALEN BABESARI BURUZKO OINARRIZKO INFORMAZIOA

- **Arduraduna:** CAJAMAR SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros ("CAJAMAR SEGUROS GENERALES"); helbide soziala: Calle Ciudad Financiera, 1, 04131 – Almería (España)
- **Datuen jatorria:** Interesduna bera.
- **Helburuak:** Jasotako datu pertsonalak aurkeztutako kexari edo erreklamazioari erantzuteko eta ebazteko tratatuko dira, eta datu horiek CAJAMAR SEGUROS GENERALESen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren titularra den "D.A. Defensor" izenekoari jakinaraziko zaizkio.
- **Legitimazioa:** Kontratu edo aurrekontratu harremanei eustea eta horiek garatzea.
- **Hartzaileak:** Ez zaie daturik lagako hirugarrenei, legeak hala agintzen ez badu.
- **Eskubideak:** Eskubidea duzu datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko, datuen tratamendua mugatzeko, datuen aurka egiteko eta datuen eramangarritasunerako eskubidea erabiltzeko, hori guztia doan. Datuen Babesari buruzko informazio gehigarria eta zehatza gure [webgunean](#) kontsulta dezakezu.

(e)n, (e)ko ren (e)an.

Sin.: