

REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE

1.- Objeto.

El presente Reglamento de Defensa del Cliente regula la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la sociedad "Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros, Sociedad Unipersonal" (en adelante, la "Sociedad"), con N.I.F. número A-30014831, domicilio social en Madrid (28014), Plaza de las Cortes, nº 8, inscrita en el Registro Administrativo Especial de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C0517, inscrita en el Registro Administrativo Especial de Entidades Gestoras de Fondos de Pensiones de esa Dirección General con la clave G0051, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-97.987, y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

Al Servicio de Reclamaciones le es de aplicación la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras y la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, siéndole también de aplicación al Servicio la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones publicada por Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) en marzo de 2016, a la que la Sociedad se ha adherido.

Asimismo, las políticas y procedimientos del Departamento o Servicio de Atención al Cliente se ajustarán a las Directrices no vinculantes emitidas en fecha 14 de junio de 2012 por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ) relativas a la tramitación de reclamaciones por parte de las compañías aseguradoras.

2.- Nombramiento del titular.

2.1. Designación.

La designación y cese del titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad.

2.2. Duración.

El mandato del titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración anual y, a su vencimiento, se renovará tácitamente por iguales periodos sucesivos.

2.3. Inelegibilidad, incompatibilidad y cese.

No podrá ser elegido titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo del titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

3.- Presentación de la queja o reclamación.

La presentación de queja o reclamación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad deberá realizarse por escrito, en su propio nombre o mediante representación del interesado debidamente acreditada.

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad acusará recibo por escrito de la presentación de la queja o reclamación; bien por medios telemáticos en el caso que la presentación haya sido realizada por dichos medios, o en el resto de supuestos, directamente a través de correo físico.

Se admitirán igualmente las quejas y reclamaciones presentadas por correo ordinario y fax, bien sea directamente al Departamento o Servicio de Atención al Cliente o a través de cualquiera de las oficinas de la Sociedad, debiendo ser dirigidas al citado Departamento o Servicio, con idéntica sede que el correspondiente al domicilio social de la Sociedad, cuyos datos son los siguientes:

Departamento o Servicio de Atención al Cliente
Plaza de las Cortes, nº 8 (28014) Madrid
Teléfono: 900 35 44 46 - Fax: 91 744 70 71
e-mail: servicio.reclamaciones@plusultra.es

La Sociedad dispondrá en sus oficinas del correspondiente impreso para la formulación de quejas y reclamaciones por parte de los interesados.

Igualmente, dispondrá del correspondiente impreso para la formulación de quejas y reclamaciones por parte de los interesados ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pero para su admisión a trámite y según se establece en el mismo, el reclamante deberá adjuntar en hoja aparte un documento que acredite que han transcurrido el plazo previsto para su resolución desde la fecha de la presentación del escrito de queja o reclamación dirigido al departamento de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente, de la entidad contra la que se reclama, sin que haya sido contestado, bien en su caso, adjuntar en hoja aparte documento que acredite que el escrito de queja o reclamación dirigido al departamento de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente, de la entidad contra la que se reclama, se ha denegado o desestimado total o parcialmente

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad admitirá quejas y reclamaciones por parte de los interesados, siempre que reúnan todos y cada uno de los requisitos que se señalan a continuación:

1. Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante, deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
2. Identificación de la póliza de seguros respecto a la que formula queja o reclamación. No se exigirá esta mención cuando quien reclame ostente la condición de tercero perjudicado.
3. Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
4. Identificación de la sucursal, departamento, agente de seguros o sociedad de agencia u operadores de banca-seguros, si su queja trae causa de su actuación.
5. Solicitud y/o pretensión que formula al Departamento o Servicio de Atención al Cliente.
6. Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
7. Lugar y fecha de la presentación de la queja o reclamación, así como firma de la misma por el interesado o su representante.

4.- Personas legitimadas para reclamar

Podrán presentar quejas o reclamaciones los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o los causahabientes de cualquiera de los anteriores en relación con los seguros emitidos por la Sociedad o la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de banca-seguros, así como los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, promovidos y gestionados por la Sociedad.

5.- Cuestiones sometidas a conocimiento del Departamento o Servicio de Atención al Cliente

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas de conformidad con el artículo 4º de este Reglamento denominado "Personas legitimadas para reclamar".

A tales efectos, se entiende por "queja"; las referidas respecto al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Sociedad o derivado de la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de banca-seguros.

Asimismo, se entiende por "reclamación"; las presentadas por los usuarios de los servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de la Sociedad o derivado de la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de banca-seguros, que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

1. Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
2. Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si durante la sustanciación de la queja o reclamación se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, arbitrales o judiciales, se procederá al archivo inmediato de la misma.
3. Cuando los hechos, razones y solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos indicados en el artículo 3º de este Reglamento.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos
5. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

6.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, este analizará si reúne los requisitos que son necesarios para su tramitación, que son los establecidos en el artículo 3º de este Reglamento denominado "Presentación de la queja o reclamación".

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente comunicará al interesado la decisión final adoptada mediante decisión motivada.

7.- Tramitación interna

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

8.- Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al interesado y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento de la tramitación, dando lugar dicho desistimiento a la finalización inmediata del procedimiento.

9.- Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, a los que se adicionarán los días en los que el referido expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la queja o reclamación prevista en el artículo 6º de este Reglamento denominado "Admisión a trámite".

Cuando no le sea posible responder dentro del plazo previsto, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente informará al reclamante sobre las causas de la demora, indicándole cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la queja o reclamación.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud o pretensión planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la legislación de seguros, así como en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se notificarán a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha de resolución; por medios telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, en caso que la queja o reclamación hubiera sido presentada por dichos medios o que así lo hubiera interesado el reclamante, y en el resto de los expedientes, por correo.

Transcurrido el plazo previsto para su resolución por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, se entenderá desestimada la queja o reclamación, y consecuentemente, el reclamante podrá formularlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el ámbito de su competencia definido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

10.- Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

La Sociedad atenderá, por medio del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones y en los plazos que éste determine.

11.- Informe Anual

El Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras; recogiendo en la Memoria Anual de la Sociedad un resumen del citado informe.

Asimismo, se reportará a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones los datos de la actividad anual realizada por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente conforme al modelo de reclamaciones en la documentación estadístico-contable del cuarto trimestre previsto en la Orden EHA/1803/2010, de 5 de julio, por la que se establecen obligaciones en cuanto a la remisión por medios electrónicos de la documentación estadístico-contable de las entidades aseguradoras y de las entidades gestoras de fondos de pensiones.

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

1.- Objeto

El presente Anexo, tiene por objeto regular el tratamiento de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor del Cliente de la sociedad "Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros, Sociedad Unipersonal" (en adelante, la "Sociedad"), así como la relación del mismo con el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

Al Defensor del Cliente le es de aplicación la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras.

2.- Defensor del Cliente

Persona que actúa con independencia respecto de la Sociedad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver en segunda instancia las quejas y reclamaciones derivadas de los contratos de seguro y de la actividad de mediación de los agentes de seguros o de los operadores de bancaseguros de la Sociedad, que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Sociedad.

El Defensor del Cliente conocerá en segunda instancia de las reclamaciones que no estén expresamente excluidas en el apartado 6 siguiente.

3.- Nombramiento del Defensor del Cliente

3.1. Designación y duración.

El Defensor del Cliente es designado por los órganos corporativos competentes de la Sociedad en base a los requisitos establecidos en la legislación aplicable. Conforme está establecido entre la Sociedad y el Defensor, el contrato suscrito se prorroga tácitamente por periodos anuales sucesivos.

La Sociedad ha designado como Defensor del Cliente a "D.A. Defensor, S.L.", persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y cuyos datos son los siguientes:

C/ Velázquez, nº 80, 1º D (28001) Madrid
Teléfono: 91 310 40 43 - Fax: 91 308 49 91
e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

3.2. Inhabilidad, incompatibilidad y cese.

Constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del Defensor del Cliente, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

4.- Presentación de la queja o reclamación.

El interesado podrá presentar la queja o reclamación al Defensor del Cliente o ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad.

La queja o reclamación se presentará por el interesado por escrito, en su propio nombre o mediante representación debidamente acreditada.

El escrito en el que se presente la queja o reclamación ha de reunir los requisitos que se señalan a continuación:

1. Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante, deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
2. Identificación del seguro respecto al que se formula la queja o reclamación. No se exigirá esta mención cuando quien reclame ostente la condición de tercero perjudicado.
3. Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
4. Solicitud y/o pretensión que formula al Defensor del Cliente.
5. Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
6. Lugar y fecha de la presentación de la queja o reclamación, así como firma de la misma por el interesado o su representante.

5.- Personas legitimadas para reclamar

Podrán presentar quejas o reclamaciones los asegurados, tomadores, beneficiarios y terceros perjudicados, o sus causahabientes en relación con los seguros emitidos por la Sociedad y con la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de banca-seguros.

6.- Cuestiones sometidas a conocimiento del Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente conocerá las quejas y reclamaciones que presenten las personas mencionadas en el punto anterior, mientras no haya prescrito su acción para reclamar judicialmente.

A tales efectos, se entiende por “queja”; las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Sociedad.

Asimismo, se entiende por “reclamación”; las presentadas por los usuarios de los servicios financieros que pongan de manifiesto, la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de la Sociedad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

No se admitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

1. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que no hayan sido previamente tramitadas por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.
2. Cuando la cuantía de la reclamación supere los ciento cincuenta mil euros (€150.000).
3. Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si durante la

sustanciación de la queja o reclamación se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, arbitrales o judiciales, se procederá al archivo inmediato de la misma.

4. Cuando los hechos, razones y solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos previstos en el artículo 4º de este anexo.
5. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas por el Defensor del Cliente, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
6. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se comunicará al interesado la decisión final adoptada mediante decisión motivada.

7.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el Defensor del Cliente y comprobado que no haya sido atendida previamente por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, se le enviará para su tramitación en primera instancia, de lo que se informará de al interesado. El Departamento o Servicio de Atención al Cliente se compromete en resolver sobre el asunto planteado en el plazo máximo de treinta días.

Una vez que la queja o reclamación ha sido tramitada por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, el interesado puede solicitar a la que sea tramitada por el Defensor del Cliente o bien dirigirse por sí mismo a esta segunda instancia. A tales efectos, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente remitirá la documentación pertinente al Defensor, quien resolverá en el plazo máximo de treinta días.

8.- Tramitación interna

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la Sociedad afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En el caso de la Sociedad, el plazo máximo para contestar será de diez días a contar desde el momento de la petición.

A los efectos del funcionamiento del Defensor del Cliente se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

9.- Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado.

En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento de la tramitación, dando lugar dicho desistimiento a la finalización inmediata del procedimiento y se informará de ello a la Sociedad.

10.- Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, a los que se adicionarán los días en los que el referido expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la queja o reclamación.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud o pretensión planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la legislación aplicable al contrato de seguro y a la mediación en seguros privados, así como en las buenas prácticas y usos del sector.

Se notificará dicha decisión al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

Transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación, o si la queja o reclamación fuese desestimada, el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

11.- Informe Anual

El Defensor del Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras; recogiendo en la Memoria Anual de la Sociedad un resumen del citado informe.

Reglamento del Defensor del Partícipe

1.- Objeto

El presente Anexo, tiene por objeto regular el tratamiento de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor del Partícipe de los planes de pensiones promovidos y gestionados por la sociedad "Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros, Sociedad Unipersonal" (en adelante, la "Sociedad"), así como la relación del mismo con el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

Sin perjuicio de la legislación aplicable a los departamentos y servicios de atención al cliente, el presente Anexo se rige también por el Texto Refundido de la Ley de Regulación de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

2.- Defensor del Partícipe

Persona que actúa con independencia respecto de la Sociedad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones derivadas de los planes de pensiones del sistema individual, que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Sociedad.

3.- Nombramiento del Defensor del Partícipe

3.1. Designación y duración.

El Defensor del Partícipe es designado por los órganos corporativos competentes de la Sociedad en base a los requisitos establecidos en la legislación aplicable. Conforme está establecido entre la Sociedad y el Defensor, el contrato suscrito está pactado se proroga tácitamente por periodos anuales sucesivos.

La Sociedad ha designado como Defensor del Partícipe a "D.A. Defensor, S.L.", persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y cuyos datos son los siguientes:

C/ Velázquez, nº 80, 1ºD (28001) Madrid
Teléfono: 91 310 40 43 - Fax: 91 308 49 91
e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

3.2. Inegibilidad, incompatibilidad y cese.

Constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del Defensor del Partícipe, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

4.- Presentación de la queja o reclamación.

El interesado podrá presentar la queja o reclamación al Defensor del Partícipe ante el propio Defensor, o ante las entidades Gestora y Promotora o Depositaria.

La queja o reclamación se presentará por el interesado por escrito, en su propio nombre o mediante representación debidamente acreditada.

El escrito en el que se presente la queja o reclamación ha de reunir los requisitos que se señalan a continuación:

- 1) Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante, deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- 2) Identificación del plan de pensiones respecto al que se formula la queja o reclamación.
- 3) Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- 4) Solicitud y/o pretensión que formula al Defensor del Partícipe.
- 5) Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 6) Lugar y fecha de la presentación de la queja o reclamación, así como firma de la misma por el interesado o su representante.

5.- Personas legitimadas para reclamar

Podrán presentar quejas o reclamaciones los partícipes y beneficiarios, o sus causahabientes de los planes de pensiones individuales promovidos y gestionados por la Sociedad.

6.- Cuestiones sometidas a conocimiento del Defensor del Partícipe

El Defensor del Partícipe conocerá las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas mencionadas en el punto anterior, mientras no haya prescrito su acción para reclamar judicialmente.

A tales efectos, se entiende por “queja”; las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Sociedad.

Asimismo, se entiende por “reclamación”; las presentadas por los usuarios de los servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de la Sociedad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

No se admitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- 1) Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si durante la sustanciación de la queja o reclamación se presenta recurso o se ejercicio acción ante los órganos judiciales, arbitrales o judiciales, se procederá al archivo inmediato de la misma.
- 2) Cuando los hechos, razones y solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos.
- 3) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas por el Defensor del Partícipe, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- 4) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se comunicará al interesado la decisión final adoptada mediante decisión motivada.

7.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el Defensor del Partícipe se analizará si reúne los requisitos que son necesarios para su tramitación.

El Defensor del Partícipe acusará recibo por escrito de la presentación de la queja o reclamación.

Si la queja o reclamación ha sido presentada por el interesado en la Sociedad o en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente y éste la ha remitido al Defensor para su tramitación, este último informará al interesado de la tramitación de la queja o reclamación, haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

8.- Tramitación interna

El Defensor del Partícipe podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la Sociedad afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En el caso de la Sociedad, el plazo máximo para contestar será de diez días a contar desde el momento de la petición.

A los efectos del funcionamiento del Defensor del Partícipe se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

9.- Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Partícipe y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado.

En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento de la tramitación, dando lugar dicho desistimiento a la finalización inmediata del procedimiento y se informará de ello a la Sociedad.

10.- Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Partícipe, a los que se adicionarán los días en los que el referido expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la queja o reclamación.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud o pretensión planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la legislación aplicable a planes de pensiones, así como en las buenas prácticas y usos del sector.

Se notificará dicha decisión al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

Transcurrido el plazo previsto para su resolución por el Defensor del Partícipe, o si la queja o reclamación fuese desestimada, el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

11.- Informe Anual

El Defensor del Partícipe presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras; recogiendo en la Memoria Anual de la Sociedad un resumen del citado informe.