

**REGLAMENTO  
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE  
DEL GRUPO ECONÓMICO DE LA  
CAJA DE ARQUITECTOS S. COOP. DE CRÉDITO**

## TÍTULO I

### DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES

---

#### CAPÍTULO I

#### LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, Y DEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

**Artículo 1º.** El presente Reglamento para la Defensa del Cliente del *Grupo Económico de la Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito*, regula la actividad del Servicio de atención al cliente del *Grupo Económico de la Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito*, integrado por la propia Caja como entidad dominante y por Arquigest S.A. SGIIC, por Arquipensiones S.A. EGFP y por Arquiseguros Correduría de Seguros de la Caja de Arquitectos y de Asemas S.A. (en adelante el servicio), que se crea al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

Igualmente el presente Reglamento incorpora como Anexo I y como parte integrante del mismo, el Reglamento del Defensor del Cliente de la UNACC, al cual está adherida la Caja, regulándose las relaciones entre ambos.

El Reglamento, junto con su anexo I, ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito en fecha 27 de mayo de 2005, y notificado a los Consejos de Administración de Arquigest S.A. SGIIC, de Arquipensiones S.A. EGFP y de Arquiseguros Correduría de Seguros de la Caja de Arquitectos y de Asemas Mutua de Seguros a Prima Fija S.A.

**Artículo 2º.** El Servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección General de la entidad dominante Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Caja adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Caja se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio de dicho departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

**Artículo 3º.** El Servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes del Grupo Económico de la Caja y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento; y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades 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 bancarios o financieros. También a los efectos previstos en este Reglamento y en materia

de seguros, los terceros perjudicados serán considerados poseedores de los mismos derechos de reclamación del cliente.

**Artículo 4º.** Todo cliente del Grupo Económico de la Caja tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 5º.** En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 de este Reglamento.
- b) Presentar ante la Dirección de las entidades del Grupo Económico de la Caja informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre las entidades del grupo y sus clientes.

## **CAPÍTULO II**

### **DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE.**

**Artículo 6º.** El titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el apartado primero del art. 5 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

La designación del mismo corresponderá al Consejo Rector de la entidad dominante del grupo, siendo comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros así como a las autoridades supervisoras que correspondan por razón de la actividad de cada una de las entidades del Grupo.

**Artículo 7º.** El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de cuatro años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector.

**Artículo 8º.** Son incompatibles para ejercer el cargo de titular del Servicio y por consiguiente no podrán ser susceptibles de nombramiento, las personas físicas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
- c) Quienes tengan antecedentes penales.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Caja o en cualquiera de las entidades de su Grupo.

**Artículo 9º.** El titular del Servicio cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) Por expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por la muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Por renuncia.
- e) Por causar baja en su relación laboral con las entidades del Grupo, si la tuviere.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector en caso de incumplimiento grave de las funciones del titular.

Vacante el cargo, el Consejo Rector, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular del Servicio dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

### CAPÍTULO III

#### DE LAS OBLIGACIONES DEL GRUPO ECONÓMICO DE LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

**Artículo 10º.** La Caja, como entidad dominante de su Grupo Económico, adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones. En particular, corresponde a la Caja el dotar anualmente de un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del Servicio y asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

**Artículo 11º.** Todos los departamentos del Grupo Económico de la Caja tienen el deber de facilitar al Servicio de atención al cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

**Artículo 12º.** Las entidades del Grupo Económico de la Caja tienen el deber de informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

1. La existencia del Servicio de atención al cliente y, en su caso, del Defensor del cliente, con indicación de la dirección postal y electrónica de ambos.
2. La obligación por parte del Grupo Económico de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de atención al cliente o, en su caso, en el Defensor del cliente.
3. Referencia a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del servicio de atención al cliente o del Defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
4. El derecho del cliente de acudir al Comisionado que corresponda, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación
5. El presente Reglamento.
6. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## TÍTULO II

### DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

---

#### CAPÍTULO I

#### OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

**Artículo 13º.** Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero del Grupo Económico de la Caja respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios, en particular del principio de equidad.

**Artículo 14º.** Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio:

a) Las reclamaciones que se presenten directamente ante el Defensor del cliente de la UNACC, salvo que sean materia excluida de sus competencias, según las limitaciones que a continuación se detallan:

a.1-Las quejas que se dirijan frente a las Cajas. Tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes de la Caja y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

a.2-Las reclamaciones de contenido económico de cuantía inferior a 100 euros y las superiores a 20.000 euros.

a.3-Las reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

a.4-Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre las Cajas y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relaciones societarias.

a.5-Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de las Cajas en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o Servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca.

a.6-Las reclamaciones que se encuentren sometidas a, o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, por el Servicio de atención al cliente de las Cajas o informe del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

a.7-Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de las Cajas frente al cliente.

a.8-Las que puedan plantearse por clientes de las Cajas que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

b) Las quejas y reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

c) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre las entidades del Grupo Económico de la Caja y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relativas a relaciones societarias.

d) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad del Grupo Económico de la Caja en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca, salvo cuando el contenido de la queja o

reclamación se refiera a la existencia de una dilación o negligencia en la toma de la decisión correspondiente por la Entidad.

- e) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Comisionado que corresponda para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.
- f) Las reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas por el Defensor del Cliente.
- g) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho del Grupo Económico de la Caja frente al cliente.
- h) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes del Grupo Económico de la Caja que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

**Artículo 15º.** La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 16º.** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones deberán tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, servicio contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma.
- d) Que el cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la queja o reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del cliente y en la que se fundamente la misma.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el Servicio, o ante cualquier oficina abierta al público de las entidades del Grupo Económico de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico (e-mail) que cada entidad tenga habilitada a este fin.

**Artículo 17º.** El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda queja o reclamación recibida por el Servicio transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el art. 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 18º.** Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el titular del Servicio acusará recibo por escrito en el plazo máximo de diez días, y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente. Este plazo de dos meses se contará desde la fecha de presentación e la queja o reclamación en cualquier oficina de la entidad abierta al público o dirección de correo electrónico.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al cliente, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio. Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) 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.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias o cuando sean competencia del Defensor del cliente de acuerdo con su Reglamento.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones que establezca el presente reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de una queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, indicándole el derecho que le asiste para acudir al Comisionado que corresponda para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Cuando una reclamación se presente ante el Servicio, siendo su conocimiento competencia del Defensor del Cliente, de acuerdo con su Reglamento, deberá la entidad remitirla a dicho Servicio en un plazo máximo de 10 días, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del cliente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

**Artículo 19º.** Admitida a trámite una queja o reclamación, el Titular del Servicio, podrá recabar tanto del cliente como de los distintos departamentos o servicios del Grupo Económico de la Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

La admisión a trámite de una reclamación por el servicio de atención al cliente del Grupo Económico de la Caja, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por el Defensor del Cliente.

En el caso en que la entidad del Grupo Económico de la Caja, rectificase su situación con el cliente a satisfacción de éste, el Servicio lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente.

Los clientes podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en los casos de allanamiento de las entidades del Grupo Económico de la Caja como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

## CAPÍTULO III

### DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

**Artículo 20º.** El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de las entidades del Grupo Económico de la Caja o en su caso ante el Defensor del Cliente. La falta de resolución en dicho plazo de dos meses dará derecho al reclamante a acudir al Comisionado correspondiente.

La Resolución será siempre motivada, y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente, y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. De forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. Igualmente podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o 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, según haya designado de forma expresa el cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La Resolución que desestime la queja o reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al cliente de plantear la misma ante el Comisionado que corresponda para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

**Artículo 21º.** En caso que la Resolución estime la queja o reclamación planteada deberá el cliente aceptar la resolución por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea administrativa, judicial, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes y habrá de efectuarse por el cliente dentro de los treinta días siguientes a su recepción, pasado el cual sin respuesta se entenderá que rechaza la resolución.

## CAPÍTULO IV

### DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

**Artículo 22º.** Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio o hasta que no hubiese transcurrido dos meses desde la presentación de la reclamación y el Servicio no hubiese resuelto la misma. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el Defensor del Cliente o del correspondiente Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 23º.** La presentación de una reclamación ante el Servicio supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.



## TÍTULO III

### DE LA RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA MEMORIA

---

#### CAPÍTULO I

#### DE LA RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 24º.** Las entidades del Grupo Económico de la Caja atenderán, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en sus Reglamentos.

#### CAPÍTULO II

#### DE LA MEMORIA ANUAL

**Artículo 25º.** Dentro del primer trimestre de cada año natural, el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la Caja y los Consejos de Administración de las entidades de su Grupo, una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener en relación a cada una de las entidades el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de la Memoria se integrará en la memoria anual del Grupo Económico de la Caja.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** El Reglamento del Servicio podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al Servicio que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

**Segunda.** El presente Reglamento entrará en vigor desde el momento que sea aprobado por el Consejo Rector de la Caja y notificado a los correspondientes Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros así como al Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, notificación a la que se acompañará la designación del Titular del servicio.

**Tercera.** El Consejo Rector de la Caja queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y por el Banco de España.

**Cuarta.** A los efectos del artículo 16 de este Reglamento, la dirección del Servicio será la siguiente:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
GRUPO ECONÓMICO  
CAJA DE ARQUITECTOS S. COOP. DE CRÉDITO  
Calle Arcs nº 1  
08002 Barcelona  
Nº de Fax: 934 826 884  
Nº de Teléfono: 934 826 800  
Correo electrónico: [atencionalcliente@arquia.es](mailto:atencionalcliente@arquia.es)**

**ANEXO I**

**REGLAMENTO  
DEL DEFENSOR DEL CLIENTE  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO (UNACC)**

**MADRID, JUNIO DE 2004**

## TÍTULO I

### DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

#### CAPÍTULO I

#### LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL DIRECTOR DEL SERVICIO

**Artículo 1º.** El presente Reglamento instituye y regula la institución del “Defensor del Cliente” de las Sociedades Cooperativas de Crédito integradas en la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (en adelante la “UNACC”), con la denominación de Servicio de Defensa del Cliente.

El Servicio de Defensa del Cliente se rige por el presente Reglamento, por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

El Reglamento ha sido aprobado por el Consejo Rector de la UNACC en su reunión del 9 de junio de 2004.

Las Sociedades Cooperativas de Crédito (en adelante las “Cajas”) que a la fecha de la aprobación del presente Reglamento están integradas en el Servicio de Defensa del Cliente de la UNACC son las relacionadas al final del presente Reglamento. Estas Cajas deberán ratificar su adhesión al Servicio de Defensa del Cliente de la UNACC, mediante acuerdo adoptado por sus Consejos Rectores aprobándolo como parte integrante de su Reglamento para la Defensa del Cliente, y comunicado a la UNACC.

Cuando se cite a las Cajas se entenderán también comprendidas en esta denominación las Entidades de Crédito en cuyo capital participen las Cajas asociadas a la UNACC, cuando aquéllas soliciten participar en este Servicio, sometiéndose expresamente al contenido del presente Reglamento.

**Artículo 2º.** El Servicio de Defensa del Cliente tiene por objeto la salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de las Cajas, frente a las actuaciones que éstas efectúan y puedan ser consideradas como contrarias a la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas o usos bancarios, dentro de los límites y con los requisitos que fija el presente Reglamento.

**Artículo 3º.** Todo cliente de cualquiera de las Cajas tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio de Defensa del Cliente cualquier reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes de las Cajas que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades 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 bancarios.

**Artículo 4º.** La Dirección del Servicio de Defensa del Cliente corresponderá al Letrado Asesor de la UNACC siendo designado expresamente para el ejercicio de este cargo por su Consejo Rector.

El Director del Servicio, deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el art. 5 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El Director del Servicio actuará con independencia respecto de las Cajas y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En este sentido, el Director del Servicio no podrá estar ligado a la Caja frente a la que se formule la reclamación en cuya instrucción o resolución intervengan, por relación laboral, de prestación de servicios o cualquier otra fórmula de trabajo retribuido, al objeto de garantizar la independencia de sus actuaciones durante la tramitación de la reclamación.

La designación del Director del Servicio de Defensa del Cliente será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios así como al Banco de España.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN**

**Artículo 5º.** El nombramiento del Director del Servicio de Defensa del Cliente tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector de UNACC.

**Artículo 6º.** El Director del Servicio de Defensa del Cliente cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Ser declarado fallido o concursado no rehabilitado.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo motivado del Consejo Rector de la UNACC.

Vacante el cargo, el Consejo Rector de la UNACC, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo Director del Servicio dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

**Artículo 7º.** Será función del Servicio de Defensa del Cliente, en los términos que establece el art. 2 del presente Reglamento, la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de las Cajas, derivados de sus relaciones con las mismas, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio de Defensa del Cliente:

- a) Conocer y resolver las reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 10 de este Reglamento.
- b) Presentar, formular y realizar ante la UNACC o, en su caso, ante el Consejo Rector de cualquiera de las Cajas, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre las Cajas y sus clientes.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE LA UNACC Y DE LAS CAJAS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

**Artículo 8º.** La UNACC adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio de Defensa del Cliente, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones.

En particular, corresponde a la UNACC a través de su Secretaría General:

- a) Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del Servicio.
- b) Asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones, facilitándole cuanta información solicite en materia que sea de competencia de la UNACC.
- c) Informar a los clientes de las Cajas, de la existencia de este Servicio, así como del contenido del presente Reglamento. En especial dicha información se facilitará por medio de la publicación del presente Reglamento y su Anexo I en la web de la UNACC ([www.unacc.com](http://www.unacc.com)),

- junto con la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación y funcionamiento del Servicio de Defensa del Cliente, adoptando las decisiones que estime pertinentes, en particular a los efectos de lo previsto en el artículo 6º.

**Artículo 9º.** Las Cajas tienen el deber de facilitar al Servicio de Defensa del Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de sus clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

Asimismo, deberán informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas WEB, de la existencia del Servicio de Defensa del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de la obligación de agotar la vía previa de reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o ante el Servicio de Defensa Cliente, según los casos, para poder formular las reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

Las Cajas contribuirán al presupuesto de funcionamiento del Servicio de Defensa del Cliente, en función de sus activos totales medios y/o de las reclamaciones, que frente a ellas se formulen.

## TÍTULO II

### DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

---

#### CAPÍTULO I

#### OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

**Artículo 10º.** Las reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de las Cajas respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios, en particular del principio de equidad, sobre los que, de no haber existido el Servicio de Defensa del Cliente, la reclamación pudiera haberse dirigido y resuelto por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

**Artículo 11º.** Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio:

- a) Las quejas que se dirijan frente a las Cajas. Tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes de la Caja y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- b) Las reclamaciones de contenido económico de cuantía inferior a 100 euros y las superiores a 20.000 euros.
- c) Las reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- d) Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre las Cajas y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relaciones societarias.
- e) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de las Cajas en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca.
- f) Las reclamaciones que se encuentren sometidas a, o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, por el departamento o servicio de atención al cliente de las Cajas o informe del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.
- g) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las Cajas frente al cliente.
- h) Las que puedan plantearse por clientes de las Cajas que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

**Artículo 12º.** La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 13º.** La presentación de las reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La reclamación deberá tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Caja contra la que se dirige la reclamación haciendo expresa mención a la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del Reclamante y en la que se fundamente su reclamación.

La reclamación que deberá ir dirigida al Servicio de Defensa del Cliente, y podrá presentarse directamente ante éste, pero también ante los departamentos o servicios de atención al cliente de las Cajas y en su caso, ante cualquier oficina abierta al público de las Cajas, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Cuando la reclamación no se presente directamente ante el Servicio de Defensa del Cliente, deberán las Cajas remitirla en un plazo máximo de 10 días la reclamación al mismo.

**Artículo 14º.** El plazo para la presentación de reclamaciones o queja no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda reclamación recibida por el Servicio de Defensa del Cliente transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el art. 11 de este Reglamento, serán rechazadas.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 15º.** Recibida una reclamación por el Servicio, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el Director del Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene el Servicio para resolver el expediente.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la Caja afectada, de forma que denegada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio. Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias o cuando sean competencia del departamento o servicio de atención al cliente.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establezca el presente reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Si la reclamación hubiera sido presentada ante el Servicio de Defensa del Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención al cliente, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

**Artículo 16º.** Admitida a trámite una reclamación, el Director del Servicio dará traslado de una copia de la misma a la Caja afectada, para que pueda formular alegaciones en el plazo de quince días desde el momento de su recepción.



La admisión a trámite de la reclamación por el Servicio de Defensa del Cliente, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por los departamentos o servicios de atención al cliente de las Cajas.

El Director del Servicio podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Caja afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. En el caso en que la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Director del Servicio 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.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE Y SUS EFECTOS**

**Artículo 17º.** El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Servicio de Defensa del Cliente o en su caso en el departamento o servicio de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de las Cajas.

La Resolución será siempre motivada y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente en cuantía que no exceda por todos los conceptos de 20.000 euros y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos bancarios. De forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Las resoluciones que se dicten podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

La Resolución que desestime la reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al reclamante de plantear la misma ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

**Artículo 18º.** Las resoluciones del Servicio de Defensa del Cliente favorables al reclamante vincularán a la Caja afectada. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Las Cajas deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución, previa aceptación de ésta por el cliente y renuncia de éste al ejercicio de otras acciones.

Si no se señalare plazo, y se tratare de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la recepción de la renuncia del cliente al ejercicio de otras acciones.

**Artículo 19º.** Será voluntaria para el reclamante la aceptación de la resolución dictada por el Servicio de Defensa del Cliente.

**Artículo 20º.** La aceptación de la resolución deberá hacerse por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea administrativa, judicial, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria

para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes y habrá de efectuarse por el cliente dentro de los treinta días siguientes a su recepción, pasado el cual sin respuesta se entenderá que rechaza la resolución, de lo que se dará cuenta a la Caja afectada.

**Artículo 21º.** El Servicio de Defensa del Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para aquéllas y el Servicio dará por concluida la tramitación. Lo mismo hará si unilateralmente, en cualquier momento, la Caja se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación.

**Artículo 22º.** La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Servicio de Defensa del Cliente, estará reservada a las partes afectadas. Los archivos y antecedentes estarán en poder del Director del Servicio o, en caso de vacante, de la UNACC. En caso de que alguna Caja se separara del presente Reglamento, las reclamaciones relativas a dicha Caja se entregarán a ésta, previa solicitud.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN**

**Artículo 23º.** Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Defensa del Cliente serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando por el Servicio de Defensa del Cliente se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el departamento o servicio de atención al cliente de las Cajas o del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 24º.** La presentación de una reclamación ante el Servicio de Defensa del Cliente supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

## TÍTULO III

### DE LAS RELACIONES EN GENERAL, MEMORIA Y PRESUPUESTO DE GASTOS

---

#### CAPÍTULO I

##### DE LAS RELACIONES EN GENERAL

**Artículo 25°.** Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Director del Servicio de Defensa del Cliente podrá dirigir a la UNACC y a las Cajas requerimientos, notificaciones, preguntas o cualesquiera comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de las Cajas que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los clientes. La UNACC y las Cajas, indistinta y directamente, deberán dar contestación a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a treinta días.

#### CAPÍTULO II

##### DE LA MEMORIA ANUAL DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE

**Artículo 26°.** Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio de Defensa del Cliente presentará ante el Consejo Rector de la UNACC y de las Cajas Asociadas al Servicio de Defensa del Cliente una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de la Memoria se integrará en la memoria anual de la UNACC y de las Cajas Asociadas al Servicio de Defensa del Cliente

#### CAPÍTULO III

##### DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

**Artículo 27°.** Junto con la Memoria, el Director del Servicio de Defensa del Cliente presentará la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio a que aquéllas se refieran, así como las previsiones para el siguiente, incluidas las propuestas de tipo organizativo que estime conveniente para una mejor prestación de sus funciones por el Servicio de Defensa del Cliente.

##### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** La regulación del Servicio de Defensa del Cliente podrá ser modificada por acuerdo del Consejo Rector de la UNACC, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos a la Institución del Defensor del Cliente que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

**Segunda.** Sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones dictadas por el Servicio de Defensa del Cliente y de la resolución de las reclamaciones planteadas, las Cajas que deseen separarse del Servicio, deberán comunicar su intención mediante acuerdo de su Consejo Rector, que surtirá efecto a los treinta días de su recepción en la UNACC.

Las bajas del Servicio no eximirán a las Cajas del cumplimiento de los compromisos económicos contraídos para el presupuesto en vigor.

**Tercera.** El presente Reglamento entrará en vigor una vez que sea aprobado por el Consejo Rector de la UNACC (9 de junio de 2004), y que se haya notificado al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y al Banco de España, a la que se acompañará la designación del Letrado que asuma la Dirección del Servicio.

**Cuarta.** El Consejo Rector de la UNACC queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y por el Banco de España.

**Quinta.** A los efectos del artículo 13, la dirección del Servicio de Defensa del Cliente será la siguiente:

**DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA  
UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO  
C/ Alcalá nº 55 - 3º dcha.  
28014 MADRID**

**Sexta.** Las Cajas asociadas a la UNACC que con posterioridad al momento de entrada en vigor de este Reglamento acuerden incorporarse al Servicio de Defensa del Cliente de la UNACC, deberán poner en conocimiento del Director del Servicio el acuerdo de su Consejo Rector aprobando el presente Reglamento y su voluntad de adherirse al Servicio. Igualmente deberán comunicarlo al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y al Banco de España u Órgano competente de la Comunidad Autónoma, momento en que surtirá efecto su incorporación.

RELACIÓN DE ENTIDADES ASOCIADAS AL DEFENSOR DEL  
CLIENTE DE LA UNACC

CAJA RURAL DE ALBACETE  
CAJA RURAL DE CASAS IBAÑEZ  
CAJA RURAL DE LA RODA  
CAJA RURAL DE VILLAMALEA  
CAIXA RURAL ALTEA  
CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIA  
CAJA RURAL CENTRAL DE ORIHUELA  
CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA  
CAJA RURAL DE ASTURIAS  
CAJA RURAL DE GIJÓN  
CAJA RURAL DE EXTREMADURA  
CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO  
CAIXA RURAL BALEARIS  
CAJA DE INGENIEROS  
CAJA DE ARQUITECTOS  
CAJA DE LOS ABOGADOS  
CAJA RURAL DE BURGOS  
C.R. "SAN JOSÉ" DE ALCORA  
C.R. "SAN JOSÉ" DE ALMASSORA  
C.R. "SAN ROQUE" DE ALMENARA  
C.R. "SAN JAIME", ALQUERIAS NIÑO PERDIDO  
CAJA RURAL DE BETXI  
C.R. "SANT ISIDRE" DE BENICARLÓ  
C.R. "SAN ANTONIO" DE BENICASIM  
C.R. "SAN JOSÉ" DE BURRIANA  
C.R. "SAN ISIDRO" DE CASTELLÓN  
C.R. "SAN ISIDRO", LES COVES DE VINROMA  
C.R. "LA JUNQUERA" DE CHILCHES  
C.R. "SAN JOSÉ" DE NULES  
C.R. NTRA. SRA. ESPERANZA" DE ONDA  
C.R. LA VALL "SAN ISIDRO" DE VALL DE UXÓ  
C.R. "SAN VICENTE FERRER", VALL DE UXÓ  
C.R. "SAN ISIDRO" DE VILAFAMES  
C.R. CATÓLICO AGRARIA DE VILLARREAL  
C.R. "SAN JOSÉ" DE VILLAVIEJA  
CAIXA RURAL VINAROS  
CAJA RURAL DE CIUEDAD REAL  
CAJA RURAL DE CÓRDOBA  
C.R. "NTRA. SRA. DE GUADALUPE, DE BAENA  
C.R. "N. SRA. DEL CAMPO", CAÑETE TORRES  
C.R. "NTRA. SRA. ROSARIO", NUEVA CARTEYA  
CAJA RURAL DE CUENCA  
C.R. COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO  
CAJA RURAL DE GRANADA  
C.R. ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS  
CAJA RURAL DE JAÉN  
CAJA RURAL DE CANARIAS

C.R. "SANT FORTUNAT", CASTELLDANS  
CAIXA RURAL GALEGA  
CAJA CAMINOS  
C.R. REGIONAL "SAN AGUSTÍN", FUENTE ALAMO  
CAJA RURAL DE SALAMANCA  
CAJA RURAL DE TENERIFE  
CAJA RURAL DE SEGOVIA  
CAJA RURAL DE FUENTEPELAYO  
CAJA RURAL DEL SUR  
CAJA RURAL DE UTRERA  
CAJA RURAL DE SORIA  
CAJA RURAL DE TERUEL  
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA  
CAJA RURAL DE ALBAL  
C.R. DE ALBALAT DELS SORRELLS  
CAJA RURAL DE ALGEMESI  
CAJA RURAL DE ALGINET  
CAJA RURAL DE CASINOS  
CAJA RURAL DE CHESTE  
CAJA CAMPO, Caja Rural  
CAIXA RURAL DE TORRENT  
CAIXA RURAL DE TURIS  
CAIXA POPULAR  
CRÈDIT VALENCIA, Caja Rural  
CAJA RURAL DE VILLAR  
CAJA RURAL DEL DUERO  
IPAR KUTXA RURAL  
CAJA RURAL DE ZAMORA  
CAJA RURAL DE ARAGÓN

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN DEL  
DEFENSOR DEL PARTICIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES DEL  
SISTEMA INDIVIDUAL PROMOVIDOS Y/O COMERCIALIZADOS POR  
ENTIDADES EN EL ÁMBITO DE DETERMINADAS SOCIEDADES  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES DEL SISTEMA INDIVIDUAL PROMOVIDOS Y/O COMERCIALIZADOS POR ENTIDADES EN EL ÁMBITO DE DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO.**

**TÍTULO I**

**DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES DEL SISTEMA INDIVIDUAL PROMOVIDOS Y/O COMERCIALIZADOS POR ENTIDADES EN EL ÁMBITO DE DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO.**

**CAPÍTULO I**

**LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 1.** El presente Reglamento instituye y regula la institución del Defensor del Partícipe de los planes de pensiones del sistema individual que se relacionan en el apartado 1 del anexo a este Reglamento, promovidos y/o comercializados por entidades en el ámbito de determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito.

El Defensor del Partícipe se rige por el presente Reglamento, por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la demás normativa que le sea de aplicación.

El presente Reglamento ha sido aprobado mediante acuerdo adoptado por todas las entidades promotoras de los planes de pensiones individuales que se relacionan en el apartado 1 del anexo a este Reglamento.

**Artículo 2.** El Defensor del Partícipe tiene por objeto la salvaguarda de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes, frente a las actuaciones de las entidades gestoras o depositarias de los fondos



de pensiones, en que estén integrados los planes de pensiones individuales adheridos, o contra las propias entidades promotoras o comercializadoras de los planes de pensiones individuales, contrarias a la normativa reguladora de los planes y fondos de pensiones, así como a las buenas prácticas y usos en materia de pensiones, dentro de los límites y con los requisitos que fija el presente Reglamento.

**Artículo 3.** Todo partícipe, beneficiario o derechohabiente tendrá el derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del Partícipe cualquier reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 4.** El Defensor del Partícipe será una entidad o experto independiente de reconocido prestigio siendo designado, a estos efectos, por todas las entidades promotoras de los planes de pensiones adheridos, a propuesta del Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

El titular del Defensor del Partícipe, deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el artículo 5 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El Defensor del Partícipe actuará con independencia respecto de los promotores y comercializadores de los planes de pensiones individuales, y respecto de las entidades gestoras y depositarias de los fondos de pensiones y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En este sentido, el Defensor del Partícipe no podrá estar ligado a la entidad frente a la que se formule la reclamación en cuya instrucción o resolución intervenga, por relación laboral, de prestación de servicios o cualquier otra fórmula de trabajo retribuido, al objeto de garantizar la independencia de sus actuaciones.

El desempeño del cargo es incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

El defensor del cliente previsto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, podrá asumir, cuando así lo decidan la entidad o entidades promotoras, las funciones del defensor del partícipe de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

La designación del Defensor del Partícipe será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través del Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN**

**Artículo 5.** El nombramiento del Defensor del Partícipe tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos en la forma prevista para la designación de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior.

**Artículo 6.** El Defensor del Partícipe cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad o compatibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Ser declarado fallido o concursado no rehabilitado.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo motivado del Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, se deberá designar un nuevo Defensor del Partícipe dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 7.** Será función del Defensor del Partícipe, en los términos que establece el artículo 2 del presente Reglamento, la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de planes de pensiones individuales derivados de sus relaciones con los mismos, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En particular le corresponde:

- a) Conocer y resolver las reclamaciones que los partícipes, beneficiarios o derechohabientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 10 de este Reglamento.

- b) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de información de las entidades respecto de sus partícipes, de acuerdo con lo establecido en los artículos 9 y 24 de este Reglamento.
- c) Mantener permanentemente actualizado el anexo al presente Reglamento sin que ello suponga modificación de este último y comunicar inmediatamente los cambios producidos tanto a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como a las entidades promotoras.
- d) Presentar, formular y realizar ante las entidades promotoras y comercializadoras de los planes de pensiones o ante las entidades gestoras y depositarias de los fondos de pensiones, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre aquéllos y los partícipes de los planes de pensiones.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE PROMOTORES, COMERCIALIZADORES, ENTIDADES GESTORAS Y DEPOSITARIAS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 8.** Las entidades promotoras y comercializadoras de los planes de pensiones individuales adheridos y las entidades gestoras y depositarias de los fondos de pensiones en que se integran dichos planes, tienen el deber de facilitar al Defensor del Partícipe toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de sus Partícipes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

**Artículo 9.** Asimismo, los promotores y comercializadores de los planes de pensiones individuales adheridos y las entidades gestoras y depositarias de los fondos de pensiones en que se integran dichos planes, deberán informar a sus partícipes, poniendo a su disposición, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, de la existencia del Defensor del Partícipe, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de la obligación de agotar la vía previa de reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o ante el Defensor Partícipe, según el caso, para poder formular las reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Asimismo, deberán recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación y funcionamiento del Defensor del Partícipe, adoptando las decisiones que estimen pertinentes, en particular a los efectos de lo previsto en el artículo 6.

## TÍTULO II

### DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

#### CAPÍTULO I

##### OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

**Artículo 10.** Las reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios prestados por las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes de pensiones adheridos o por las entidades promotoras o comercializadoras de los planes individuales, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el partícipe, beneficiario o derechohabiente considere contrario a los buenos usos y prácticas financieras y afecten a los derechos e intereses legalmente reconocidos.

**Artículo 11.** Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Defensor del Partícipe:

- a) Las reclamaciones relativas a planes de pensiones asociados y de empleo.
- b) Las quejas. Tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los partícipes y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- c) Las reclamaciones de cuantía superior a 90.000 euros.
- d) Las reclamaciones que formulen los partícipes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el partícipe tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- e) Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones y sus empleados o entre las entidades promotoras o comercializadoras de los planes de pensiones y sus empleados, así como las relaciones societarias.
- f) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones o de las entidades promotoras o comercializadoras de los planes de pensiones individuales en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos

pactos o condiciones en que así se establezca. En ningún caso podrán considerarse amparadas en esta letra las cuestiones derivadas de la negligencia o dilación en la toma de decisiones por la entidad.

- g) Las reclamaciones que se encuentren sometidas, o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial o arbitral o por el departamento o servicio de atención al cliente o por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- h) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones o de las entidades promotoras o comercializadoras de los planes de pensiones individuales frente al partícipe, en caso de constituir una intención manifiesta de éste.
- i) Las que puedan plantearse por partícipes que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con entidades situadas en España y para operaciones en este país.

**Artículo 12.** La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al partícipe pago alguno por dicho concepto.

Asimismo, los gastos de designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Partícipe en ningún caso serán asumidos por los reclamantes ni por los planes y fondos de pensiones correspondientes.

**Artículo 13.** La presentación de las reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La reclamación deberá tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de su documento nacional de identidad.
- b) Motivo de la reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Entidad contra la que se dirige la reclamación, haciendo expresa mención a la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la reclamación se podrá acompañar la prueba documental que obre en poder del reclamante y en la que se fundamente su reclamación.

La reclamación deberá ir dirigida al Defensor del Partícipe, y podrá presentarse directamente ante éste, pero también ante los departamentos o servicios de atención al cliente de las entidades promotoras o comercializadoras de los planes de pensiones individuales, o de las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones y, en su caso, ante cualquier oficina abierta al público de las mismas, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Cuando la reclamación no se presente directamente ante el Defensor del Partícipe, deberá la entidad que la haya recibido remitirla en un plazo máximo de 10 días la reclamación al mismo.

**Artículo 14.** El plazo para la presentación de reclamaciones no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda reclamación recibida por el Defensor del Partícipe transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el artículo 11 de este Reglamento, serán rechazadas.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 15.** Recibida una reclamación en los términos que establece el artículo 13 del presente Reglamento y, con independencia de que la misma haya sido presentada ante el Defensor del Partícipe o ante cualquiera de las instancias a que se refieren los artículos 13 y 17 del presente Reglamento, el Defensor del Partícipe acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la entidad afectada, de forma que denegada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Defensor del Partícipe. Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente

de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo partícipe en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Si la reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Partícipe no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención al cliente de la entidad afectada, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Defensor del Partícipe con posterioridad al plazo conferido en el párrafo anterior, se abrirá un nuevo expediente de reclamación que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

**Artículo 16.** Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Partícipe dará traslado de una copia de la misma a la entidad contra la que se dirija la reclamación, para que pueda formular alegaciones en el plazo de quince días desde el momento de su recepción.

La admisión a trámite de la reclamación impide que la misma pueda ser conocida por los departamentos o servicios de atención al cliente de las entidades afectadas.

El Defensor del Partícipe podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Los partícipes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el partícipe se refiere. No obstante, el Defensor del Partícipe podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de los partícipes y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE Y SUS EFECTOS**

**Artículo 17.** El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Defensor del Partícipe o en su caso, en el departamento o servicio de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes de pensiones adheridos, o de las propias entidades promotoras o comercializadoras de los planes de los planes individuales.

La resolución será siempre motivada y podrá reconocer derechos económicos a favor del partícipe en cuantía que no exceda, por todos los conceptos, de 90.000 euros y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación fundándose en las cláusulas contractuales, la normativa reguladora de los planes y fondos de pensiones, así como las buenas prácticas y usos financieros. De forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y podrán contener exhortaciones o



propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

**Artículo 18.** Las resoluciones del Defensor del Partícipe favorables al reclamante vincularán a la entidad afectada. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Las entidades deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no se señalare plazo, y se tratare de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la recepción de la resolución por la entidad afectada.

**Artículo 19.** El Defensor del Partícipe podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para aquéllas y el Defensor del Partícipe dará por concluida la tramitación. Lo mismo hará si unilateralmente, en cualquier momento, la entidad se allanase a la petición del partícipe o éste retirase su reclamación.

**Artículo 20.** La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Defensor del Partícipe, estará reservada a las partes afectadas.

Los archivos y antecedentes estarán en poder del Defensor del Partícipe o, en caso de vacante, de las entidades afectadas. En caso de que algún plan de pensiones se separara de la Institución del Defensor del Partícipe, las reclamaciones relativas al mismo serán entregadas a su promotor, previa solicitud.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN**

**Artículo 21.** Las reclamaciones presentadas ante el Defensor del Partícipe serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el partícipe deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Defensor del Partícipe. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando el Defensor del Partícipe tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el departamento o servicio de atención al cliente o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 22.** La presentación de una reclamación ante el Defensor del Partícipe supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

### **TÍTULO III**

#### **DE LAS RELACIONES EN GENERAL, EL INFORME ANUAL Y EL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO.**

##### **CAPÍTULO I**

###### **DE LAS RELACIONES EN GENERAL**

**Artículo 23.** Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Defensor del Partícipe podrá dirigir a las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones, o a las entidades promotoras o comercializadoras de los planes de pensiones individuales adheridos al Defensor, requerimientos, notificaciones, preguntas o cualesquiera comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de las mismas que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los partícipes. Las entidades antes dichas, deberán dar contestación a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a treinta días naturales.

##### **CAPÍTULO II**

###### **DEL INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 24.** Dentro del primer trimestre de cada año natural, el Defensor del Partícipe presentará ante el Consejo Rector u órgano de administración de las entidades gestoras y depositarias de los fondos de pensiones y de las entidades promotoras y comercializadoras de los planes de pensiones individuales relacionados en el apartado 1 del anexo a este Reglamento, un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la memoria anual de las entidades gestoras y depositarias de los fondos de pensiones y las entidades promotoras y comercializadoras de los planes de pensiones individuales adheridos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO**

**Artículo 25.** Junto con el Informe anual, el Defensor del Partícipe presentará la liquidación del presupuesto anual del ejercicio a que se refiera, así como una previsión del presupuesto de gasto y una estimación del presupuesto de ingresos para el ejercicio siguiente. Igualmente podrá presentar las propuestas de tipo organizativo que estime conveniente para una mejor prestación de sus funciones.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.** Los expedientes de reclamaciones que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación o verificación de este Reglamento se sustanciarán conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

**Segunda.** El Defensor del Partícipe designado con anterioridad a la aprobación y verificación de este Reglamento, continuará en el desempeño del cargo hasta su cese por alguna de las causas recogidas en el artículo 6 del presente Reglamento.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** La regulación del Defensor del Partícipe podrá ser modificada por acuerdo de las entidades promotoras de los planes de pensiones individuales,

si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos a la Institución del Defensor del Partícipe que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las entidades financieras.

**Segunda.** Sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones dictadas por el Defensor del Partícipe y de la resolución de las reclamaciones planteadas, las entidades promotoras que deseen separarse de la institución del Defensor del Partícipe, deberán comunicar su intención mediante acuerdo de su Consejo Rector u órgano de administración equivalente, que surtirá efecto a los treinta días naturales de su recepción por el Defensor del Partícipe.

Las bajas de la institución del Defensor del Partícipe no eximirán a las entidades del cumplimiento de los compromisos económicos contraídos para el presupuesto de funcionamiento en vigor.

**Tercera.** El presente Reglamento, así como sus modificaciones, una vez aprobado por la totalidad de las entidades promotoras, será remitido a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para su verificación.

**Cuarta.** A los efectos del artículo 13, la dirección del Defensor del Partícipe será la que figure en el apartado 2 del Anexo.

**Quinta.** Las entidades que, con posterioridad al momento de entrada en vigor de este Reglamento, acuerden incorporarse a la institución del Defensor del Partícipe, deberán poner en conocimiento tanto del Defensor del Partícipe como de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, el acuerdo de aprobación del presente Reglamento y su voluntad de formar parte de esta institución. Igualmente deberán comunicarlo a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones u órgano competente de la Comunidad Autónoma, momento en que surtirá efecto su incorporación.

## ANEXO

### 1. Relación de Planes de Pensiones Individuales que forman parte de la Institución del Defensor del Partícipe

RuralCoop Toledo, Plan de Pensiones (N1220)  
Caixa Popular, Plan de Pensiones  
Cotrel, Plan de Pensiones (N1427)  
RuralCoop Sur, Plan de Pensiones (N2581)  
Cerealistas de Conil, Plan de Pensiones (N3541)  
Farmacéuticos de Soria, Plan de Pensiones (N1219)  
Caja Rural de Navarra, Plan de Pensiones (N0745)  
Sanity, Plan de Pensiones (N1090)  
Afapna, Plan de Pensiones (N4064)  
Arquiplan, Plan de Pensiones (N0184)  
Arquiplan Crecimiento, Plan de Pensiones (N2254)  
Arquiplan Inversión, Plan de Pensiones (N2253)  
Arquiplan Bolsa, Plan de Pensiones (N2252)  
Arquiplan Monetario, Plan de Pensiones (N2639)  
RGASúper Seguridad, Plan de Pensiones (N4103)  
RGADinero, Plan de Pensiones (N1961)  
RGA Renta Fija, Plan de Pensiones (N0092)  
RGAMixto 20 II, Plan de Pensiones (N4734)  
RGA Mixto 40, Plan de Pensiones (N1052)  
RGA Mixto 75, Plan de Pensiones (N1418)  
RGARenta Variable Española, Plan de Pensiones (N4397)  
RGA Renta Variable Global, Plan de Pensiones (N1962)  
RGA Gestión Activa, Plan de Pensiones (N3858)  
RuralSegur, Plan de Pensiones (N1377)  
RuralSegur Tres, Plan de Pensiones (N1490)  
RuralSegur Cuatro, Plan de Pensiones (N4637)  
Mujer XXI, Plan de Pensiones (N2403)  
RG Seguridad 2009, Plan de Pensiones (N3445)  
RG Seguridad 2010, Plan de Pensiones (N3693)

RG Seguridad 7, Plan de Pensiones (N3857)  
RG Seguridad 5, Plan de Pensiones (N4070)  
RGASeguridad 2016, Plan de Pensiones (N4501)  
RGASeguridad 2016 II, Plan de Pensiones (N4506)  
RGASeguridad 2016 III, Plan de Pensiones (N4516)  
RGASeguridad 2016 IV, Plan de Pensiones (N4578)  
RGASeguridad 2021, Plan de Pensiones (N4579)  
RGASeguridad 2017, Plan de Pensiones (N4646)  
RGA Seguridad 2017 II, Plan de Pensiones (N4687)  
RGA Seguridad 2017 Castilla y León, Plan de Pensiones (N4685)  
RGA Seguridad 2017 III, Plan de Pensiones (N4715)  
Seguridad 2021 II, Plan de Pensiones (N4716)  
Ruralcoop Asturias, Plan de Pensiones (N1940)  
RuralCoop Granada, Plan de Pensiones (N1356)  
Covirán, Plan de Pensiones (N2298)  
RGA Seguridad 2019, Plan de Pensiones (N4770)  
Arquiplan Estabilidad 1, Plan de Pensiones (N4626)  
Arquiplan Estabilidad 2, Plan de Pensiones (N4706)  
Arquiplan Estabilidad 3, Plan de Pensiones (N4755)  
Solventis Eos Plan de Pensiones (N4655)  
Solventis Cronos, Plan de Pensiones (N4654)

## **2- Dirección postal y electrónica de la Institución del Defensor del Partícipe.**

Dirección postal: Calle Alcalá, 55, 3ª derecha -28014- Madrid

Dirección electrónica: [defensorparticipe@unacc.es](mailto:defensorparticipe@unacc.es)