

Artículo 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre y su Reglamento y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.

Artículo 2º.- REGULACIÓN.

El presente Reglamento regula la actividad del Defensor del Partícipe (en adelante, el Defensor) de los planes de pensiones del sistema individual integrados en los fondos de pensiones cuya Entidad Promotora sea ARQUIA BANK, S.A. o ARQUIPENSIONES S.A, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES (ambas integradas en el mismo Grupo Económico), y que figuran en el ANEXO I, sin perjuicio de que puedan añadirse otros planes en el futuro. El Defensor tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes.

Artículo 3º.- DESIGNACIÓN.

El Defensor será designado por el Consejo de Administración de la Entidad Promotora de los planes de pensiones. La designación recaerá en un experto independiente de reconocido prestigio, 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 Partícipe y el defensor del Partícipe de las entidades financieras.

Artículo 4º. CAUSAS DE INELEGIBILIDAD O INCOMPATIBILIDAD DEL DEFENSOR.

El Defensor actuará con independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En este sentido, el Defensor no podrá estar ligado a la entidad frente a la que se formule la reclamación o queja en la que intervenga, 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 o queja.

Constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del Defensor, la incapacidad sobrevenida, haber sido condenado por delito en sentencia firme, el acuerdo del Consejo de Administración de la Promotora fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo y, en general, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son la concurrencia de honorabilidad comercial y profesional, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Artículo 5º.- DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR.

El nombramiento del Defensor tendrá una duración de dos años, y podrá ser renovado por igual período de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Entidad Promotora.

Artículo 6º.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD PROMOTORA.

La Entidad Promotora adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, la Entidad Promotora se obliga a:

- a) Colaborar con el Defensor en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Informar a los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones en la forma que éstos estimen más adecuada de la existencia y funciones del Defensor, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos partícipes y beneficiarios, o a sus derechohabientes, para presentar sus reclamaciones.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Defensor.

**Artículo 7º.- COMPETENCIAS.**

Se someterán a la decisión del Defensor las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes o contra las propias entidades promotoras de los planes individuales, así como contra los comercializadores de éstos. Asimismo, y atendido que el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ARQUIA BANK, S.A. Y DE LAS SOCIEDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL MISMO extiende sus competencias a las sociedades del Grupo Económico cuya sociedad dominante es ARQUIA BANK, S.A., entre las cuales se halla ARQUIPENSIONES S.A, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, también se someterán a la decisión del Defensor del Partícipe aquellas reclamaciones formuladas por los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones o contra las propias entidades promotoras de los planes individuales, así como contra los comercializadores de éstos, que hayan sido resueltas por dicho Servicio de Atención al Cliente de forma total o parcialmente desfavorable para el reclamante. En tal supuesto, el Servicio de Atención al Cliente remitirá de oficio dichas reclamaciones al Defensor del Partícipe, sin que sea necesario que así lo solicite expresamente el reclamante.

El Defensor podrá asimismo formular informes y recomendaciones dirigidas a la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria en todos aquellos aspectos referentes a reclamaciones que, por su frecuencia o importancia, así lo aconsejen.

Quedan excluidas de la competencia del Defensor las siguientes materias:

- a) Las reclamaciones que se refieran a asuntos que se encuentren o hayan sido sometidos a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.
- b) Las relaciones entre la Entidad Promotora, la Entidad Gestora o Depositaria de los fondos de pensiones con sus empleados.
- c) Las reclamaciones que reiteren otras anteriores sustancialmente iguales respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto, ya resueltas, bien por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, bien por el propio Defensor.
- d) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- e) Las reclamaciones y quejas cuya cuantía sea superior a 90.000 euros.

Artículo 8º.- PLAZOS DE PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

La presentación de una reclamación ante el Defensor deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de seis años desde la producción de los mismos.

Toda reclamación o queja recibida por el Defensor 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. 7º de este Reglamento, serán rechazadas.

El plazo máximo para resolver una queja o reclamación por el Defensor será de un mes, y se comenzará a contar desde su presentación. A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 9º.- INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que dichos medios permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones se harán por correo postal.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento que deberá tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- b) Número del documento nacional de identidad.
- c) Documentos que demuestren su condición de partícipe, beneficiario o derechohabiente del plan de pensiones individual adherido al Servicio.
- d) La Entidad Gestora o Depositaria del Fondo de Pensiones en que está integrado el plan de pensiones adherido o Entidad Promotora del plan contra la que se dirige la Reclamación.
- e) Motivo de la queja o reclamación, con especificación concreta y clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- f) Declaración expresa de que las mismas no son objeto de litigio ante los Tribunales o juzgados de justicia, o están pendientes o han sido objeto de resolución administrativa o arbitral.
- g) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

La reclamación o queja 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 de los planes de pensiones individuales, Gestoras o Depositarias de los Fondos de Pensiones y en su caso si las tuvieran, 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 o queja no se presente directamente ante el Defensor, deberá la Entidad que la haya recibido remitirla al mismo en un plazo máximo de diez días.

A los efectos de lo previsto en el presente artículo, las direcciones postales y de correo electrónico ante las que pueden presentarse las reclamaciones son las que constan en el ANEXO I.

Artículo 10º.- ADMISIÓN A TRÁMITE.

En los diez días siguientes a la recepción de la reclamación o queja, tras las averiguaciones que considere oportunas, el Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la Entidad afectada.

En los supuestos de no admisión a trámite de la reclamación o queja, el Defensor lo comunicará al reclamante de forma motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones o complemente la documentación aportada. Este plazo empleado por el reclamante para formular alegaciones o complementar la documentación no se incluirá en el cómputo del plazo máximo previsto de un mes para resolver el expediente.

Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones o complemente la documentación en los términos interesados, se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Defensor 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.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Defensor, indicándole el derecho que le asiste para acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En los supuestos en que por el contrario sea admitida a trámite la queja o reclamación se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de un mes para resolver. Asimismo, se dará traslado de una copia de la reclamación a la Entidad reclamada al objeto de que esta formule las correspondientes alegaciones en el plazo de quince días naturales desde el momento de su recepción.

**Artículo 11º. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.**

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad reclamada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando, en su caso, un plazo de diez días naturales para completar estas peticiones.

Si, a la vista de la reclamación o queja, la Entidad reclamada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor y justificarlo documentalmente, 1/2002 de 29 de noviembre 1/2002 de 29 de noviembre 1/2002 de 29 de noviembre 1/2002 de 29 de noviembre salvo que existiese 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.

Artículo 12º.- CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN.

El Defensor dictará su decisión motivada en un plazo máximo de un mes contado a partir del día de la presentación de la queja o reclamación. Para el cómputo de este plazo no se tendrá en cuenta el tiempo empleado por el reclamante en completar la documentación conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de este Reglamento. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha.

La decisión del Defensor favorable a la reclamación vinculará a las Entidades reclamadas. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

La entidad afectada ejecutará la decisión en el más breve plazo posible, que no podrá exceder de treinta días naturales, salvo que por razones de complejidad de la resolución sea necesario conceder un plazo superior.

Cuando la decisión sea desfavorable al reclamante, o en caso de disconformidad con la misma, o transcurrido el plazo de un mes sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En la decisión se mencionará expresamente esta facultad del cliente.

Artículo 13º. GASTOS Y REMUNERACIÓN DEL DEFENSOR

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 14º.- MEMORIA ANUAL.

En el primer trimestre de cada año, el Defensor presentará ante el Consejo de Administración de las Entidades Promotoras un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo previsto en el art. 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria.

Artículo 15º.- DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.

El presente Reglamento podrá ser modificado por las Entidades Promotoras.



ANEXO I

PLANES DE PENSIONES A LOS QUE SE APLICA EL REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS ARQUIA BANK, S.A. Y ARQUIPENSIONES S.A, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES

- **ARQUIPLAN, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN MONETARIO, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN INVERSION, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN CRECIMIENTO, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN BOLSA, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN ESTABILIDAD 1, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN CONSERVADOR, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN ESTABILIDAD 3, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN PROFIM DISCRECIONAL 50, PLAN DE PENSIONES**
- **ARQUIPLAN PRUDENTE, PLAN DE PENSIONES**
- **SOLVENTIS EOS, PLAN DE PENSIONES**
- **SOLVENTIS CRONOS, PLAN DE PENSIONES**