SEGUROS RGA

Estamos contigo

Reglamento para la Defensa del Cliente de Seguros RGA

Asesoría Jurídica
Marzo 2026

ÍNDICE

1.- 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.
Capítulo II: Del titular del servicio de atención al cliente: designación, duración del mandato, causas de incompatividad o inelegibilidad y cese. capítulo iii. de las funciones del servicio de atención al cliente.
Capítulo III: De las funciones del servicio de atención al cliente.
Capitulo IV: De las obligaciones de Seguros RGA y sus departamentos con el servició de atención al cliente y de las obligaciones de información.

2.- 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.
Capítulo II: De la tramitación.
Capítulo III: De la finalización del expediente y de la notificación de la resolución y sus efectos.
Capítulo IV: De la incompatibilidad de las acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción.

3.- TÍTULO III. DE LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES Y DE LA MEMORIA

Capítulo I: De la relación con el servicio de reclamaciones de la dirección general de seguros y fondos de pensiones.
Capitulo II: De la memoria anual.

4.- DISPOSICIONES FINALES.

5.- ANEXO I. DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE SEGUROS RGA.

TÍTULO I. DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES DEL SISTEMA INDIVIDUAL PROMOVIDOS Y/O COMERCIALIZADOS POR ENTIDADE EN EL ÁMBITO DE DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO.

Capítulo I: Legislación aplicable, aprobación del reglamento, designación e independencia del defensor del partícipe.
Capítulo II: De la duración de las designaciones y causas de su terminación.
Capítulo III: De las funciones y obligaciones del defensor del partícipe.
Capítulo IV: De las obligaciones de promotores, comercializadores, entidades gestoras y depositarias en relación con el servicio de defensa del partícipe. 2/11 reglamento para la defensa del asegurado de seguros rga 3/11.

TÍTULO II. DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN.

Capítulo I: Objeto, forma, requisitos y plazo para la presentación de reclamaciones.
Capítulo II: De la tramitación.
Capítulo III: De las resoluciones dictadas por el defensor del partícipe y sus efectos.
Capítulo IV: De la incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción.

TÍTULO III. DE LAS RELACIONES EN GENERAL, EL INFORME ANUAL Y EL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO.

Capítulo I: De las relaciones en general.
Capítulo II: Del informe anual del defensor del partícipe.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

DISPOSICIONES FINALES. ANEXOS.

1. Relación de planes de pensiones que forman parte de la institución del defensor del partícipe.
2. Dirección postal y electrónica del defensor del partícipe.

1. TÍTULO I. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y SUS FUNCIONES.

Capítulo I: Legislación aplicable, aprobación del reglamento, y dependencia del servicio de atención al cliente.

Artículo 1º. El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al cliente del Grupo de Seguros RGA, que integra las siguientes compañías, RGA Seguros Generales Rural, S.A. de Seguros y Reaseguros, RGA Rural Vida S.A. de Seguros y Reaseguros, RGA Rural Pensiones S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, y RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado (en adelante el Servicio de Atención al Cliente), 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 (vigente hasta 6 de marzo de 2011, fecha en la que entró en vigor la Ley 2/2011, de 4 de marzo de Economía sostenible), por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, 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 de Administración de RGA Seguros Generales Rural, S.A. de Seguros y Reaseguros, RGA Rural Vida S.A. de Seguros y Reaseguros, RGA Rural Pensiones S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, en su reunión del 25 de junio de 2004, y por el acuerdo del Administrador Único de RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, de la misma fecha.

Artículo 2º. El Servicio de Atención al Cliente, dependerá jerárquicamente de la Dirección de Asesoría Jurídica, 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, Seguros RGA 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.

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

Capítulo II: Del titular del servicio de atención al cliente: designación, duración del mandato, causas de incompatibilidad o inelegibilidad y cese.

Artículo 3º. El titular del Servicio de Atención al Cliente, 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 de Administración de cada una de las Compañías o en el caso de RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, a los Administradores Mancomunados, siendo comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 4º. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de (4) cuatro años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo de Administración de cada una de las Compañías o en el caso de RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, a los Administradores Mancomunados.

Artículo 5º. Son incompatibles para ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente 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 Seguros RGA.

Artículo 6º. El titular del Servicio de Atención al Cliente 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 la entidad.
f) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración o de los Administradores Mancomunados según proceda.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración o los Administradores Mancomunados en el supuesto de RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Capítulo III: De las funciones del servicio de atención al cliente.

Artículo 7º. El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, o terceros perjudicados, 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 de Seguros RGA 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 financieros.

Artículo 8º. Todo cliente o tercero perjudicado de Seguros RGA 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 9º. En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio de Atención al Cliente:

a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 7 de este Reglamento.
b) Presentar ante la Dirección de Seguros RGA 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 Seguros RGA y sus clientes.

Capítulo IV: De las obligaciones de Seguros RGA y de sus departamentos con el servicio de atención al cliente y de las obligaciones de información.

Artículo 10º. Seguros RGA adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio de Atención al Cliente, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones. En particular, corresponde a Seguros RGA 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 de Seguros RGA 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. Seguros RGA tiene 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 su página WEB, la información siguiente:

1. La existencia del Servicio de atención al cliente y, en su caso, del Defensor del Partícipe, con indicación de la dirección postal y electrónica.
2. La obligación por parte de Seguros RGA 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, ante el Defensor del Partícipe.
3. Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Partícipe para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
4. El presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2. 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 de Seguros RGA respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas financieros, 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 financieros, en particular del principio de equidad.

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

a) Las reclamaciones que se presenten contra RGA Rural Pensiones S.A., sobre planes de pensiones individuales gestionados por dicha entidad, y cuyo conocimiento le corresponda al Defensor del Partícipe, de acuerdo con lo establecido en el Anexo I del presente Reglamento.
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 Seguros RGA y sus empleados y otras Entidades de Seguros, así como las relativas a relaciones societarias.
d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

e) Las reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas por el Defensor del Partícipe.

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) Nº de póliza o de partícipe.
c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
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 de Atención al Cliente o ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad mediadora, así como en la dirección de correo electrónico (e-mail) que Seguros RGA tenga habilitada a este fin.

Artículo 17º. El plazo para la presentación de las quejas y 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 queja o reclamación recibida por el Servicio de atención al 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. 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

Capítulo II: De la tramitación.

Artículo 18º. Recibida una queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de un mes que tiene para resolver el expediente.
En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará traslado de inmediato al reclamante, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser de nuevo planteada al Servicio de Atención al Cliente.

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 Partícipe de acuerdo con el Anexo I del presente 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 o del partícipe 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 de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Cuando una reclamación se presente ante el Servicio de Atención al Cliente, siendo su conocimiento competencia Defensor del Partícipe, de acuerdo con el Anexo I del presente Reglamento, deberá Seguros RGA 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 Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar tanto del cliente como de los distintos departamentos o servicios de Seguros RGA, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que Seguros RGA rectificase su situación con el cliente a satisfacción de éste, el Servicio de atención al cliente 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 Seguros RGA 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 de un mes , 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 Cajas o en su caso ante el Defensor del Partícipe.

En caso de que no le fuera posible resolver dentro del plazo indicado, deberá informar al reclamante sobre las causas del retraso indicando, además, cuándo será posible que se resuelva su reclamación.

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 a 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 reclamante de plantear la misma ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Capítulo IV: De la incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción.

Artículo 21º. Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención 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 de atención al cliente. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando por el Servicio de Atención al Cliente 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 Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 22º. La presentación de una reclamación ante el Servicio de Atención al 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.

3. TÍTULO III. DE LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES Y DE LA MEMORIA.

Capítulo I: De la relación con el servicio de reclamaciones de la dirección general de seguros y fondos de pensiones.

Artículo 23º. Seguros RGA atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Capítulo II: De la memoria anual.

Artículo 24º. Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración y ante los Administradores Mancomunados, 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 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 de Seguros RGA.

4. DISPOSICIONES FINALES.

Primera. La regulación del Reglamento del Servicio de atención al cliente podrá ser modificada por acuerdo del Consejo de Administración de las compañías o por decisión de los Administradores Mancomunados de RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al Servicio de Atención al Cliente que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades Financieras.

Segunda. El presente Reglamento una vez aprobado por el Consejo de Administración de las compañías o por los Administradores Mancomunados de RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, será notificado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, a la que se acompañará la designación del Titular del Servicio, entrando en vigor el 24 de julio del 2004.

Tercera. El Consejo de Administración o los Administradores Mancomunados quedan facultados para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

Servicio de Atención al Cliente
C/ Basauri nº 14 - 28023 Madrid
Correo electrónico:
atencioncliente@segurosrga.es

5. ANEXO I. DEL DEFENSOR DEL PARTICIPE DE SEGUROS RGA.

TITULO I. DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES DEL SISTEMA INDIVIDUAL PROMOVIDOS Y/O COMERCIALIZADOS POR ENTIDADES EN EL ÁMBITO DE DETARMINADAS 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.

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.

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.

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.
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 Defensor Partícipe 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 LA 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 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.

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 y remitidas al departamento o servicio de atención al cliente de la entidad afectada.

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. 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.

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 veinte 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 participe 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.

TITULO 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.

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 TRANSITORIAS. ANEXOS.

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 del Defensor del Partícipe, 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.

ANEXOS:

1. Relación de Planes de Pensiones que forman parte de la institución del Defensor del Partícipe:

NOMBRE DEL PLAN	COD.DGS PLAN	PROMOTOR PLAN
RGARENTA FIJA	N0092	RGA RURAL VIDA S.A.
C.R. NAVARRA	N0745	C.R. NAVARRA
FARMACEÚTICOS DE SORIA	N1219	C.R. SORIA
RURALCOOP TOLEDO	N1220	C.R. TOLEDO
RURALSEGUR	N1377	RGA RURAL VIDA S.A.
RGAMIXTO 75	N1418	RGA RURAL VIDA S.A.
RURALSEGUR TRES	N1490	RGA RURAL VIDA S.A.
SANITY	N1090	C.R. NAVARRA
RGARENTA VARIABLE EUROPEA	N1962	RGA RURAL VIDA S.A.
RURALSEGUR CUATRO	N4637	RGA RURAL VIDA S.A.
RGADINERO	N1961	RGA RURAL VIDA S.A.
RGAMONETARIO	N4143	RGA RURAL VIDA S.A.
	N1052	RGA RURAL VIDA S.A.

RGAMIXTO 40		
MUJER XXI	N2403	RGA RURAL VIDA S.A.
RGARENTA VARIABLE ESPAÑOLA	N4397	RGA RURAL VIDA S.A.
RURALCOOP ASTURIAS	N1940	C.R. ASTURIAS
RGASEGURIDAD 2027	N5245	RGA RURAL VIDA S.A.
RGAVALOR	N5267	RGA RURAL VIDA S.A.
RGAMIXTO 50 GLOBAL	N3858	RGA RURAL VIDA S.A.
RGARENTA VARIABLE GLOBAL	N5365	RGA RURAL VIDA S.A.
RGAMIFUTURO 2031	N5247	RGA RURAL VIDA S.A.
RGAMIFUTURO 2038	N5248	RGA RURAL VIDA S.A.
RGAMIFUTURO 2045	N5422	RGA RURAL VIDA S.A
RGAMIXTO 20 II	N4734	RGA RURAL VIDA S.A.
CAIXA POPULAR	N0684	CAIXA POPULAR
RGASEGURIDAD 2027 II	N5464	RGA RURAL VIDA S.A.
RGASEGURIDAD 2027 III	N5479	RGA RURAL VIDA S.A.
RGASEGURIDAD 2027 IV	N5499	RGA RURAL VIDA S.A.
RGASEGURIDAD 2027 V	N5527	RGA RURAL VIDA S.A.
RGASEGURIDAD 2027 VI	N5557	RGA RURAL VIDA S.A.
RGASEGURIDAD 2028	N5583	RGA RURAL VIDA S.A.
RGASEGURIDAD 2030	N5605	RGA RURAL VIDA S.A.

2. Dirección postal y electrónica del Defensor del Partícipe

Dirección postal: C/ Julián Camarillo, 29, Ed. 2, 4ªpl.izqda.
28037 MADRID
Dirección electrónica: reclamaciones@da-defensor.org