

Reglamento para la Defensa del Cliente de:

- **Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros**
- **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros**
- **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.**

Contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente

1. Sistema de actuación para la Defensa del Cliente.
2. Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento para la Defensa del Cliente.
3. El Servicio de Atención al Cliente
 - 3.1 Nombramiento y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente
 - 3.2 Ámbito de intervención del Servicio de Atención al Cliente
 - 3.3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente
 - a) Alcance del procedimiento
 - b) Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones.
 - c) Admisión a trámite
 - d) Tramitación
 - e) Allanamiento y desistimiento
 - f) Finalización y notificación
4. El Defensor del Partícipe
 - 4.1 Nombramiento y cese del Defensor del Partícipe
 - 4.2 Ámbito de competencia del Defensor del Partícipe
 - 4.3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones
 - a) Iniciación
 - b) Admisión a trámite
 - c) Tramitación
 - d) Decisión del Defensor

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

6. Informe Anual

7. Fecha de efecto

1. Sistema de actuación para la Defensa del Cliente.

Las entidades **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Pensiones, EGFP, S.A.** para proteger los derechos de sus clientes, han establecido un sistema interno de resolución de conflictos que garantiza que las quejas y reclamaciones presentadas sean resueltas de forma ágil y eficaz, siguiendo un procedimiento dotado de máxima transparencia y accesibilidad.

El sistema permite al cliente obtener una resolución motivada sobre la materia que sea objeto de su reclamación o queja, y que será atendida por el Servicio de Atención al Cliente, o, en su caso, por el Defensor del Partícipe de conformidad con las competencias que se definen para ambos servicios en el presente Reglamento.

▪ Servicio de Atención al Cliente

Es un Servicio dispuesto por las entidades indicadas, cuyas funciones son la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que sean formuladas contra las decisiones adoptadas por la entidad **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros** y contra aquellas decisiones que hubiera adoptado **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P, S.A. en planes de pensiones no individuales** (léase planes de pensiones de empleo o asociados). Pese a ello, opera con total autonomía frente a los restantes servicios comerciales u operativos de las Aseguradoras. Las resoluciones de este Servicio son plenamente aceptadas por **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros, y Bansabadell Pensiones, E.G.F.P, S.A.**

Acanto,22
28045Madrid

Correo electrónico:
Cia Bansabadell Vida: SAC_BSVida@bancsabadell.com

Cia Bansabadell Seguros Generales:
SAC_BSSegurosGenerales@bancsabadell.com

Cia Bansabadell Pensiones:
SAC_BSPensiones@bancsabadell.com

▪ Defensor del Partícipe

Para los planes de pensiones del sistema individual, las quejas y reclamaciones podrán dirigirse al Defensor del Partícipe.

Dirección: C/. Conde de Aranda, 15
Código postal: 28001 Madrid

Número fax: 91.577.91.79
Correo electrónico:
pbabogados@telefonica.net

El presente reglamento cumple con los requerimientos articulados en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras (en adelante, Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo) que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas del sistema financiero, e incorpora las modificaciones introducidas en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

También da cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 1/2002 de 29 de noviembre que aprueba el Texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

2. Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento para la Defensa del Cliente.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actuación de las instituciones para la Defensa del Cliente tanto de las Aseguradoras **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros** como la de entidad **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** en cuantas quejas y reclamaciones le formulen conforme a cuanto se recoge a continuación:

Se entiende por Queja: Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Entidad.

Se entiende por Reclamación: Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, 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 clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Servicio de Atención al Cliente.:

Conforme a lo antes indicado, la actuación del Servicio de Atención al Cliente como la institución para la Defensa del Cliente de **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A. en planes de pensiones no individuales (léase planes de pensiones de empleo o asociados)**, se desarrollará en los términos que a continuación se indican en el título nº3 "El Servicio de Atención al Cliente".

El Defensor del Partícipe:

El título nº 4 desarrolla el reglamento que regula la actuación del “Defensor del Partícipe”, en cuanto a las quejas y reclamaciones que puedan formularse por partícipes, beneficiarios o derechohabientes en los planes de pensiones del sistema individual.

3. El Servicio de Atención al Cliente.

Se constituye en **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros y en Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** el Servicio de Atención al Cliente, cuyas funciones serán la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que sean formuladas a tales Entidades.

3.1. Nombramiento y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente.

a) Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente se designa por el Consejo de Administración de las Entidades o por la persona o personas en las que el Consejo haya delegado tal facultad.

La persona titular del Servicio de Atención al Cliente lo será como persona de honorabilidad comercial y profesional con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las entidades de que se trate.

b) Causa de incompatibilidad e inelegibilidad.

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

c) *Nombramiento.*

El actual Titular del Servicio de Atención al Cliente es D. José Luis de Castro Adeva.

d) *Duración.*

El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración inicial de 5 años desde su nombramiento. Dicho mandato será prorrogado automáticamente al término de la fecha establecida por sucesivos períodos de 1 año, salvo preaviso de 30 días de antelación a la finalización del período de mandato, o de cualquiera de sus prórrogas.

e) *Motivos del Cese o finalización del cargo.*

El cese del Titular del Servicio de Defensa del Cliente sólo podrá acordarse cuando concurra alguna de las siguientes causas: Incapacidad sobrevenida, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad, actuación indebida en el ejercicio de sus funciones, o renuncia expresa y por escrito del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

De producirse la vacante por cualquier causa, las Entidades deberán designar un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente a fin de asegurar la continuidad y buen funcionamiento de la institución.

3.2. *Ámbito de intervención del Servicio de Atención al Cliente.*

El Servicio de Atención al Cliente, atenderá y resolverá las reclamaciones y las quejas, presentadas directamente, o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros**, por **Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros**, y en planes de pensiones de empleo o asociados de **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.**, cuando tales quejas o reclamaciones se refieran a sus legítimos derechos e intereses, ya deriven de la normativa de transparencia y protección de clientela, y de su condición de tomadores de seguro, terceros perjudicados, asegurados en el caso de Aseguradoras, y de participes, beneficiarios y derechohabientes en los planes de pensiones de empleo o asociados.

Igualmente, el Servicio de Atención al Cliente, conforme a la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que los clientes de **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, de Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros, y Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** pueden presentar en relación con la actuación de sus agentes de seguros y operadores de banca-seguros.

3.3. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente.

a) Alcance del procedimiento.

Tramitación de las quejas y reclamaciones conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, siempre que no hayan sido resueltas previamente por el departamento, oficina o servicio objeto de la reclamación.

Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones:

Las reclamaciones se presentarán dentro de los dos años siguientes a la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.

Plazo de resolución de quejas y reclamaciones:

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo legal de dos meses para dictar la resolución a contar desde la presentación de la queja o reclamación, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en su caso.

Sin perjuicio de lo anterior, y como consecuencia de la adhesión a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones promovida sectorialmente por la patronal UNESPA, asumimos los siguientes compromisos con fecha de efecto 15 de septiembre 2016 :

- Resolver, en el plazo máximo de un mes, las quejas y reclamaciones que formulen los tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, por el departamento o servicio de atención al cliente .
- Cuando no les sea posible responder dentro del plazo previsto, deberán informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

b) Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones

- 1) Las quejas y reclamaciones pueden presentarse personalmente o mediante representante, por escrito, ante cualquier Oficina abierta al público de las Entidades **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** en este último caso referidas a planes pensiones de empleo o asociados, o directamente en el Servicio de Atención al Cliente en la siguiente dirección:

Servicio de Atención al Cliente

Calle Acanto, 22

28045 Madrid

Correo electrónico:

SAC_BSVida@bancsabadell.com

SAC_BSSegurosGenerales@bancsabadell.com

SAC_BSPensiones@bancsabadell.com

- 2) Contenido de la solicitud de queja o reclamación en soporte papel y por medios electrónicos, informáticos o telemáticos que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica; sobre la firma electrónica reconocida y los certificados electrónicos, sobre el documento nacional de identidad electrónico, o con los requisitos establecidos en los contratos de servicios financieros a distancia perfeccionados con **Banco de Sabadell, S.A.** El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento/formulario en el que se hará constar:
 - 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 o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
 - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

f) El reclamante deberá aportar, junto con el documento que contenga los datos de las letras anteriores, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

c) Admisión a trámite.

1. Recepción.

Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta por la propia oficina o centro objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

El cómputo de plazo, para la resolución de la queja o reclamación contará a partir de su formulación ante el Servicio de Atención al Cliente.

En todo caso, se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

2. Plazo de suspensión del procedimiento para subsanación de errores.

En el supuesto de que el reclamante no hubiera acreditado su identificación suficientemente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para completar la documentación remitida en el plazo de diez días, informándole que, en caso de no cumplimentar la petición, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanación de errores del párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo de previsto para la resolución de quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente.

3. Causas de no admisión a trámite.

a) La omisión de datos esenciales para la tramitación que no fueran subsanables, incluidos la falta de concreción del motivo de la queja o reclamación.

b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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 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, y con la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
- d) Las reclamaciones que reiteren otras anteriores sustancialmente iguales respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto, ya resueltas, bien por el correspondiente **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, bien por el Servicio de Atención al Cliente.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- f) Las quejas y reclamaciones basadas en actividades de los Agentes de Seguros o Operadores de Banca Seguros cuando realicen actividades de mediación para Aseguradoras distintas a **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, a Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros, y a Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** sobre el objeto y ámbito de aplicación de este Reglamento.

4. Comunicación de la no admisión al interesado.

Se comunicará al interesado la no admisión de los párrafos precedentes, 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.

d) Tramitación.

Producida la admisión a trámite, se procederá a la apertura del expediente que contendrá toda la documentación generada hasta la admisión, así como la que se recopile tras la misma.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad Aseguradora, cuantos datos, aclaraciones, informes, elementos de prueba consideren pertinentes, así como las alegaciones del Departamento o Servicio objeto de reclamación, para adoptar finalmente su decisión.

Todos los Departamentos de la Aseguradora deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, en el plazo de ocho días hábiles.

e) Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad, departamento o servicio, considerara procedente el allanamiento, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente.

En este caso, el Servicio de Atención al Cliente podrá requerir a la Aseguradora la mayor diligencia en la ejecución de los trámites necesarios para el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Cumplidas éstas, deberán remitirse al Servicio de Atención al Cliente los correspondientes justificantes.

No será necesaria dicha justificación cuando haya desistimiento expreso por parte del reclamante.

Tanto en el caso de allanamiento como de desistimiento citados, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

f) Finalización y notificación.

La resolución que adopte el Servicio de Atención al Cliente será motivada y contendrá las conclusiones sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

En caso de que la decisión adoptada se aparte de criterios anteriores sobre iguales supuestos de hecho, deberá justificarse su causa.

La resolución será notificada a los interesados dentro del plazo de 10 días a contar desde la fecha en que la misma fue dictada.

La resolución se remitirá al reclamante conforme a los medios que éste haya indicado de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

En todos los casos será remitida una copia de la resolución del Servicio de Atención al Cliente al departamento o servicio implicado de la Aseguradora.

En caso de disconformidad con la resolución, su destinatario podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

4. El Defensor del Partícipe

Para los planes de pensiones del sistema individual de **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.**, las quejas y reclamaciones habrán de dirigirse al Defensor del Partícipe.

El presente Reglamento regula la figura del Defensor del Partícipe (en adelante, el Defensor) según lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo y en el Real Decreto 1/2002 de 29 de noviembre que aprueba el Texto Refundido de los Planes y Fondos de Pensiones.

4.1 Nombramiento y cese del Defensor del Partícipe

a) Designación.

El Defensor del Partícipe será nombrado por cada una de las entidades Promotoras de los Planes de Pensiones Individuales gestionados por **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** debiendo recaer el cargo en una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos 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 entidades financieras, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las entidades de que se traten.

b) Independencia.

El Defensor actuará con independencia respecto de las Entidades y con total autonomía en cuanto a criterios y directrices a aplicar en el desarrollo de sus funciones.

A tal fin, el Defensor del Partícipe será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico, o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a las que presta servicios.

c) Causa de incompatibilidad e inelegibilidad.

1- El desempeño del cargo del Defensor será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

2- No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiese dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la

custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

d) Nombramiento.

El actual Defensor del Partícipe de **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** es Doña Pilar Puerta Barrenechea.

e) Duración.

El mandato del Defensor del Partícipe tendrá una duración inicial de 5 años desde su nombramiento. Dicho mandato será prorrogado automáticamente al término de la fecha establecida por sucesivos períodos de 1 año, salvo preaviso de 30 días de antelación a la finalización del período de mandato, o de cualquiera de sus prórrogas.

e) Motivos del Cese o finalización del cargo.

El cese del Defensor del Partícipe sólo podrá acordarse cuando concurra alguna de las siguientes causas: Incapacidad sobrevenida, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad, actuación indebida en el ejercicio de sus funciones, renuncia expresa y por escrito del Defensor del Partícipe, y acuerdo unánime de las respectivas Entidades Promotoras.

De producirse la vacante por cualquier causa, deberá designarse un nuevo Defensor del Partícipe a fin de asegurar la continuidad y buen funcionamiento de la institución.

4.2 Ámbito de competencia del Defensor del Partícipe.

a) Competencia del Defensor.

1- El Defensor dictará su decisión motivada en un plazo no superior a 2 meses contados a partir del día de 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 4.3.a).3 de este Reglamento. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de 10 días naturales a contar desde su fecha.

2- La decisión siempre será motivada 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 clientes aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que los justifiquen.

3- La decisión 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 estos 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 queja o reclamación.

4- 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 plazo más breve posible, que nunca podrá exceder de treinta días naturales.

5- Cuando la decisión sea desfavorable al reclamante, o en caso de disconformidad con la misma, o transcurrido el plazo de dos meses previsto en el párrafo 1- anterior sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones, o el Servicio de Reclamaciones que corresponda. En la decisión se mencionará expresamente esta facultad del Cliente.

b) Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor las siguientes materias:

a) Las relaciones entre la Entidad Promotora, la Entidad Gestora o Depositaria de los fondos de pensiones con sus empleados.

b) Las reclamaciones que se refieran a asuntos que se encuentren o hayan sido sometidos a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.

c) Las reclamaciones que se reiteren otras anteriores sustancialmente iguales respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto, ya resueltas, bien por el correspondiente **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, bien por el Defensor.

d) Las reclamaciones relativas a pensiones de empleo o asociados, atendiendo a que no son planes de pensiones individuales.

e) Las reclamaciones efectuadas por personas jurídicas o terceros perjudicados. En los supuestos a), d) y e) el Defensor no admitirá a trámite la reclamación o queja y la remitirá sin dilación, en su caso, al órgano competente de la correspondiente entidad, comunicándose así al reclamante. En el resto de los apartados no admitirá a trámite la reclamación o queja comunicándose así al reclamante de forma motivada.

4.3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones ante el Defensor del Partícipe.

a) Iniciación.

1- La presentación de las quejas y reclamaciones ante el Defensor del Partícipe que también lo será del beneficiario o derechohabientes, contra la entidad gestora y depositaria del fondo de pensiones en el que está integrado el plan, o contra la propia entidad promotora del plan y podrá presentarse personalmente o mediante representante, por escrito.

La queja o reclamación se dirigirá al domicilio social de la Entidad Gestora **Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** Calle Sena 12, 08174 Sant Cugat del Valles-Barcelona, quien dará traslado inmediato al Defensor del Partícipe designado, o bien podrá dirigirse al propio Defensor del Partícipe en la siguiente Dirección: c/ Conde de Aranda, 15 código postal 28001 Madrid; o por fax número 91 577 91 279; o por correo electrónico pbabogados@telefonica.net.

2-En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

- 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 o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento el reclamante deberá aportar las pruebas documentales obrantes en su poder, en que se fundamente la queja o reclamación.

3-Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de 10 días naturales, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámites.

4-La presentación de una reclamación ante el Defensor del Partícipe deberá hacerse dentro del plazo de 2 años a contar desde el día en que se hubiese descubierto el hecho o hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de 5 años desde la producción de los mismos.

5- 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.

6- Tramitación de las quejas y reclamaciones se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, siempre que no hayan sido resueltas previamente por el departamento, oficina o servicio objeto de la reclamación.

b) Admisión a trámite.

1- Recibida la reclamación o queja, el Defensor, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, y remitiéndola a dicha instancia competente.

2- No procederá la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) La omisión de datos esenciales para la tramitación que no fueran subsanables, incluidos la falta de concreción del motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se trate de las materias excluidas del artículo 4.2 b) de este Reglamento.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo partícipe o beneficiario en relación a los mismos hechos.
- d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 4.3.a)4. de este Reglamento.

Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por algunas 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. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

c) Tramitación.

1- Producida la admisión a trámite de una reclamación, el Defensor concederá a la Entidad Promotora Gestora o Depositaria un plazo de ocho días hábiles para que se pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de dichas Entidades, cuantos datos aclaraciones informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando en cada caso, un plazo de 10 días naturales para completar estas peticiones.

Estos plazos no interrumpirán el establecido en el artículo 4.2. a) 1. del presente Reglamento para que el Defensor dicte su resolución.

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

3-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.

d) Decisión del Defensor.

1-El Defensor dictará su decisión motivada en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día de 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 4.3.a)3. de este Reglamento. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha.

2-La decisión será siempre motivada 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 clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que los justifiquen.

3-La decisión 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 estos 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 se hayan designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4-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 plazo más breve posible, que nunca podrá exceder de 30 días naturales.

5- Cuando la decisión sea desfavorable al reclamante, en caso de disconformidad con la misma, o transcurrido el plazo de 2 meses previsto en el párrafo1- anterior sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid. En la decisión se mencionará expresamente esta facultad del Cliente.

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

Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A. atenderán los requerimientos que el **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, durante la tramitación de los procedimientos de quejas y reclamaciones, llevados a cabo por este organismo, todo bajo las normas establecidas por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y restante normativo que resulte de aplicación.

6. Informe anual.

El Servicio de Atención al Cliente presentará, dentro del primer trimestre de cada año, ante el Consejo de Administración de **Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros y Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.** un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, de conformidad con el art. 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo. Por su parte el Defensor del Partícipe, en relación a su función respecto de los planes de pensiones individuales,

redactará cada año una Memoria de su actuación y la presentará la misma ante la Entidad gestora Bansabadell Pensiones.

En la Memoria Anual de las Entidades se recogerán un resumen del los citados Informes.

7. Fecha de efecto.

El presente Reglamento entrará en vigor el día 19 de diciembre de 2019

En Barcelona, a 19 de Diciembre de 2019