

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DE LOS PARTÍCIPES Y BENEFICIARIOS DE LOS PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES PROMOVIDOS POR CA LIFE INSURANCE EXPERTS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.

DISPOSICIONES GENERALES

-DEFINICIONES-

A los efectos del presente Reglamento, las definiciones de los siguientes términos tendrán el significado que se establece a continuación:

CA LIFE INSURANCE EXPERTS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., con domicilio social en Calle Agustín de Foxá, número 29, 6ª planta, de 28036-Madrid; inscrita en el correspondiente registro administrativo especial de Entidades Gestoras de Fondos de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave G0235, (en adelante, podrá ser denominada, indistintamente, "CA LIFE" o "Entidad Promotora" y/o "Entidad Gestora").

Entidad Promotora insta la creación de Planes de Pensiones incluidos en el ámbito de aplicación del presente reglamento y/o participa en su desenvolvimiento.

Entidad Gestora administra y gestiona los Planes de los Fondos de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente de aplicación.

BANCO INVERDIS, S.A., con domicilio social en Avenida de la Hispanidad, número 6, de 28042-Madrid; inscrita en el correspondiente registro administrativo especial de Entidades Depositarias de Fondos de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave D0168 (en adelante la Entidad Depositaria).

Entidad Depositaria: Le corresponde la custodia y el depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros integrados en los Fondos de Pensiones.

Entidad Comercializadora: Es la Entidad o persona que lleva a cabo la comercialización del plan de pensiones, en virtud del correspondiente acuerdo con la Entidad Gestora. La Entidad Comercializadora también tramita las solicitudes de aportaciones, de movilización de derechos consolidados, de cobro de prestaciones y reembolso de derechos consolidados en supuestos excepcionales de liquidez que se produzcan con posterioridad a la contratación en la que intervenga.

Partícipes: Personas físicas en cuyo interés se crea el plan, con independencia de que realicen o no aportaciones.

Beneficiarios: Personas físicas con derecho a la percepción de prestaciones del plan, hayan sido o no partícipes.

Planes de Pensiones de sistema individual: Institución de previsión social de carácter privado, voluntario y libre y en función de los sujetos constituyentes queda adscrito al sistema individual. Define el derecho de las personas a cuyo favor se constituyen a percibir rentas o capitales por jubilación, supervivencia, viudedad, orfandad o invalidez y las obligaciones de contribución a los mismos y se rige por la normativa aplicable al plan.

Sistema individual: corresponde a planes cuyo promotor es una entidad de carácter financiero y cuyos partícipes son cualesquiera personas físicas.

Reclamante: Tendrán la consideración de Reclamante los partícipes y beneficiarios y sus derechohabientes de los Planes de Pensiones del sistema individual que sometan, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, al Defensor del Partícipe las Reclamaciones en relación con dichos Planes.

Reclamación: Tendrán esta consideración las reclamaciones presentadas por los Reclamantes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad Gestora o Depositaria de los Fondos de Pensiones en que estén integrados los Planes de Pensiones del sistema individual o por la propia Entidad Promotora y/o Comercializadora de dichos Planes que supongan, para quien

las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de lo especificado en los referidos Planes, en defensa de sus derechos e intereses legítimos, ya sean derivados de las normas legales o convencionales aplicables a los Planes y Fondos de Pensiones, así como de las buenas prácticas y usos financieros.

Defensor del Partícipe: Persona física o jurídica que tiene por objeto la salvaguarda de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes, frente a las actuaciones de la Entidad Gestora, Promotora, Comercializadoras o Depositaria de los Fondos de Pensiones en que estén integrados los Planes de Pensiones de sistema individual, de conformidad a los requisitos y límites establecidos en el presente Reglamento. El Defensor del Partícipe actúa con independencia y total autonomía de la Entidad Gestora, Promotora, Comercializadoras, y Depositaria, (en adelante, podrá ser denominado, indistintamente, “el Defensor” o “el Defensor del Partícipe”).

Los datos de contacto del Defensor son los siguientes:

LEGSE ABOGADOS, S.L.
Calle Lagasca, nº 40
28001-Madrid
E-mail: defensordelpartícipe@ca-lifeexperts.com

Servicio de Atención al Cliente: El Servicio de Atención al Cliente de la Entidad Gestora o Depositaria de Fondos de Pensiones no podrá atender y resolver las quejas y reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones individuales, cuya tramitación esté reservada al Defensor del Partícipe por la normativa de Planes y Fondos de Pensiones y por el presente Reglamento.

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Para poder acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Reclamante deberá agotar la vía previa de reclamación ante el Defensor del Partícipe.

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid

Normativa Aplicable: Es la que se indica a continuación, así como todas aquellas disposiciones normativas que las modifiquen, sustituyan o complementen.

-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.

-Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, que aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

-Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

-Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación del presente Reglamento.

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la institución del Defensor del Partícipe, así como su ámbito de actuación, el procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las Reclamaciones sometidas a su conocimiento.

Los Planes de Pensiones individuales incluidos en el marco del presente Reglamento son los indicados en el Anexo I y cualesquiera otros que por acuerdo del Promotor se incorporen a dicha relación. El Defensor actuará de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento y la Normativa Aplicable.

Artículo 2.- De la regulación e independencia del cargo. Designación e Independencia.

El Defensor será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad Promotora, por un plazo de tres (3) años, pudiendo ser renovado, por iguales periodos de tiempo, cuantas veces se considere oportuno, y su designación será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia. El Defensor deberá ser una persona que cuente con honorabilidad comercial y profesional y con el conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. El Defensor deberá ser un experto independiente de reconocido prestigio a cuya decisión se someterán las Reclamaciones objeto del presente Reglamento.

Artículo 3.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

No podrán ser Defensores:

- Quienes hayan sido declarados en concurso de acreedores, en España o en el extranjero, 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 o la Seguridad Social, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad;
- Quienes hayan sido sancionados por la comisión de infracciones administrativas de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad de seguros, Fondos y Planes de Pensiones, bancario o del mercado de valores, o en materia de blanqueo de capitales o de protección de los consumidores;
- A quienes se haya aplicado alguna medida de intervención o sustitución, en virtud de las disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo;
- Quienes hayan tenido una evaluación negativa de alguna autoridad de regulación y supervisión, nacional o extranjera, sobre su honorabilidad comercial y profesional;
- Quienes estén sujetos a procedimientos o investigaciones, en el ámbito penal o administrativo, sobre hechos relacionados con delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, falsedad documental, contra el orden socioeconómico, contra la Administración Pública, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, o por infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad de Fondos y Planes de Pensiones, bancaria, de seguros o del mercado de valores, o en materia de blanqueo de capitales o protección de los consumidores;
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer el comercio, cargos públicos, o de administración o dirección de entidades financieras;
- Quienes hayan sido condenados por delitos mediante sentencia firme;
- Quienes hayan sido incapacitados legalmente;
- El personal en activo al servicio de las Administraciones Públicas.

Artículo 4.- Cese en el cargo.

El Defensor cesará en su cargo cuando concurra cualquiera de las causas siguientes:

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo acuerdo de su renovación en la forma establecida en el presente Reglamento;
- Concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o inexigibilidad previstas en el presente Reglamento o en la normativa en vigor;
- Incapacidad sobrevenida;
- Renuncia;
- Acuerdo motivado del Consejo de Administración de CA LIFE;
- La pérdida de los requisitos legalmente exigidos de honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece la Normativa Aplicable.

Vacante el cargo, CA LIFE procederá al nombramiento de un nuevo Defensor dentro de los treinta (30) días siguientes a aquél en que se hubiera producido la vacante.

Artículo 5.- Competencia y Funciones del Defensor del Partícipe.

Corresponde al Defensor del Partícipe atender y resolver las Reclamaciones derivadas de los Planes de Pensiones que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento presentadas por los Reclamantes con independencia de la cuantía y que se formulen contra la Entidad Gestora o Depositaria de los Fondos de Pensiones en que estén integrados dichos Planes o contra la propia Entidad Promotora o Comercializadora de dichos Planes.

También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria le sometan respecto a sus relaciones con los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los partícipes o los beneficiarios, o sus derechohabientes y las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambas partes.

Asimismo es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones derivados de sus relaciones con las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca. Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 6.- Obligaciones de las Entidades Promotora, Comercializadora, Gestora y Depositaria en relación con el Defensor.

La Entidad Promotora adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación.

Las Entidades Promotora y Comercializadoras tienen el deber de facilitar al Defensor 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 los Reclamantes, 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.

En particular, corresponde a la Entidad Promotora:

- Colaborar con el Defensor en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, hacer sus mejores esfuerzos para facilitarle la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- Informar y poner a disposición de los partícipes y beneficiarios en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, de la existencia del Defensor del Partícipe, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento.
- Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Defensor.

Artículo 7.- Presentación y tramitación de las Reclamaciones: objeto, forma, contenido.

Los partícipes y los beneficiarios de los Planes de Pensiones, o sus derechohabientes, pueden dirigirse al Defensor cuando estimen que en la actuación de las Entidades Promotora, Gestora, Depositaria o Comercializadora hayan sufrido un tratamiento no ajustado a Derecho. Las Reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios prestados por las indicadas Entidades respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el Reclamante considere contrario a los buenos usos y prácticas financieras y afecten a sus respectivos derechos e intereses legal o convencionalmente reconocidos.

Las Reclamaciones podrán presentarse, indistintamente, ante el domicilio social del Defensor o domicilio social de CA LIFE o en cualquiera de sus oficinas. Asimismo, podrán presentarse ante el domicilio social de la Entidad Depositaria y cualquiera de sus oficinas. En el caso de que la Reclamación no haya sido presentada ante el propio Defensor, la oficina que la haya recibido deberá remitirla inmediatamente al Defensor.

La presentación de las Reclamaciones podrá efectuarse también por correo electrónico en la dirección electrónica indicada en el apartado Definiciones o cualquier otra dirección electrónica que la Entidad Promotora tenga habilitada a tal efecto y en todo caso publicada en su página web.

Las Reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, por escrito, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en la dirección de correo electrónico facilitada, siempre que dichos medios permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Cuando se presente una Reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones se harán por correo postal.

En la Reclamación que se presente se hará constar como mínimo:

- Nombre, apellidos y domicilio del Reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, representación debidamente acreditada; número de Documento Nacional de Identidad para las personas físicas españolas, o documento identificativo equivalente en caso de personas físicas extranjeras, y datos referidos al correspondiente registro público para las personas jurídicas;
- Motivo de la Reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento;
- Los datos de la Entidad reclamada;
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la Reclamación;
- Que el Reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación esté siendo sustanciada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;

- Lugar, fecha y firma.

El Reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su Reclamación.

Artículo 8.- Carácter gratuito.

La presentación y tramitación de Reclamaciones ante el Defensor tiene carácter totalmente gratuito. 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 9.- Plazo de Presentación.

La presentación de una Reclamación por parte de un partícipe o un beneficiario, o de sus derechohabientes, ante el Defensor deberá hacerse dentro del plazo de dos años desde que el partícipe tenga conocimiento del hecho. Las Reclamaciones presentadas fuera de plazo podrán ser rechazadas. En todo caso, el Defensor dará traslado a la Entidad Promotora de la Reclamación presentada.

Artículo 10.- Presentación de cuestiones por las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria.

Las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria podrán someter a la consideración y resolución del Defensor cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación por parte de los partícipes o de los beneficiarios, o de sus derechohabientes, cuando ésta no haya sido interpuesta.

Artículo 11.- Comprobación de los requisitos de admisión a trámite de la Reclamación.

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la 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 interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

No obstante lo anterior, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse como una renuncia del Reclamante a su derecho a plantear de nuevo la Reclamación. El plazo empleado por el Reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la Reclamación.

Artículo 12.- Exclusiones del ámbito de actuación del Defensor del Partícipe.

Quedan excluidos, en todo caso, de la competencia del Defensor del Partícipe:

- Las Reclamaciones relativas a Planes de Pensiones asociados y de empleo.
- Las Reclamaciones que formulen los Reclamantes 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.
- 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.
- Las Reclamaciones que se encuentren sometidas, o hayan sido resueltas, mediante decisión

judicial o arbitral o por el departamento o servicio de atención al cliente o por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- 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.
- Las Reclamaciones que omitan datos esenciales para la tramitación del expediente y siempre que dicha omisión no resulte subsanable o se traten de reiteraciones de Reclamaciones anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Reclamante con relación a los mismos hechos.
- Las cuestiones objeto de Reclamación que no se refieran a intereses y derechos legal o convencionalmente reconocidos a los Reclamantes.

Recibida la Reclamación, el Defensor, de oficio tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Cuando se entienda no admisible a trámite la Reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al Reclamante mediante decisión motivada, y se le dará un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el Reclamante conteste y se mantengan las causas de inadmisión se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una Reclamación por falta de competencia del Defensor, ésta no podrá ser planteada de nuevo al Defensor.

Artículo 13.- Tramitación

Recibida y admitida una Reclamación en los términos que establece el 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 refiere el artículo 7 del presente Reglamento, el Defensor del Partícipe procederá a la apertura del correspondiente expediente, acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo para resolver el expediente. Asimismo, el Defensor dará traslado de una copia de la misma a la Entidad contra la que se dirija la Reclamación. Durante la tramitación del expediente el Defensor podrá recabar, tanto del Reclamante como de los departamentos de las Entidades reclamadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución de dicha Reclamación.

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 podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince (15) días naturales.

Artículo 14.- Arreglo amistoso.

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

El Reclamante y la Entidad reclamada podrán llegar a un acuerdo amistoso en cualquier momento de la tramitación del procedimiento. En dicho supuesto el Defensor podrá intervenir como

mediador entre el Reclamante y la Entidad reclamada al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

El Defensor 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 dará por concluida la tramitación. Lo mismo hará si unilateralmente, en cualquier momento, las Entidades reclamadas se allanasen a la petición del Reclamante o éste retirase su Reclamación.

Artículo 15.- Plazo para dictar resolución.

La Entidad Promotora se ha adherido voluntariamente a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones emitida por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) en marzo de 2016, en lo relativo a la reducción del plazo máximo de resolución de las Reclamaciones presentadas. En este sentido, el plazo máximo de resolución será de un (1) mes a contar desde la presentación de la Reclamación ante el Defensor.

Cuando no sea posible la resolución de Reclamación dentro del plazo anteriormente indicado, se informará al Reclamante sobre las causas del retraso, indicándole cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la Reclamación, si bien, el plazo máximo de resolución no podrá exceder en ningún caso los dos (2) meses desde la presentación de la Reclamación al Defensor.

Artículo 16.- Contenido de la resolución.

El expediente deberá finalizar por medio de resolución motivada y fundamentada en el plazo máximo previsto en el artículo anterior del presente Reglamento. La resolución será siempre motivada y podrá reconocer derechos económicos a favor del Reclamante y deberá contener 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.

Una vez dictada la resolución será notificada a los interesados a través del medio designado de forma expresa por el Reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la Reclamación en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha. En caso de emplear notificaciones por medios informáticos, electrónicos o telemáticos deben cumplir con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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.

Artículo 17.- Efectos de la Resolución.

La decisión del Defensor favorable a la Reclamación vinculará a las Entidades Promotora, Comercializadora, Gestora y Depositaria. 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.

Las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria ejecutarán la resolución en el plazo máximo de un mes, a contar desde su notificación, cuando en ella se le obligue a realizar cualquier acto a favor del Reclamante, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

Artículo 18.- Suspensión de acciones.

El partícipe o el beneficiario, o sus derechohabientes, que presenten una Reclamación deberán abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Defensor le comunique su resolución. De la misma forma, la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria que plantee una cuestión suspenderá toda acción legal contra el cliente hasta la resolución correspondiente del Defensor. En caso de incumplimiento de este requisito el Defensor archivará las actuaciones sin más trámite.

Artículo 19.- Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad Promotora un informe explicativo del desarrollo de su función respecto de las Reclamaciones atendidas durante el ejercicio precedente. El informe anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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;
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Reclamante;
- Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre Promotora, Gestora, Depositario y los Partícipes y Beneficiarios. Asimismo, la Promotora podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo, en todo caso, la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria.

Artículo 20.- Relaciones Defensor de Partícipes y Entidades.

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, 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, pudieran resultar de interés para los derechos de los partícipes. Las entidades indicadas deberán contestar a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a treinta días naturales.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA.- Modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de CA LIFE.

ANEXO I

Planes de Pensiones individuales promovidos por CA LIFE INSURANCE EXPERTS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento:

Planes de Pensiones Individuales:

- 1) Alcalá Futuro Uno, PP
- 2) CA Life Renta Fija, PP
- 3) CA Life Renta Fija Mixta, PP
- 4) CA Life Renta Variable, PP
- 5) CA Life Renta Variable Mixta, PP
- 6) Alcalá Futuro Renta Fija Largo Plazo, PP
- 7) Alcalá Futuro Renta Fija Mixta, PP
- 8) Alcalá Futuro Renta Variable, PP