

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

## **PREÁMBULO**

La Orden de 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía ECO 734/2004, regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir, entre otros, los departamentos o servicios de atención al cliente.

La citada disposición prevé que las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único.

FONDITEL GESTIÓN, SOCIEDAD GESTORA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA, S.A. y FONDITEL PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A., son Entidades, pertenecientes al mismo grupo económico, que han acordado, a través del correspondiente órgano social, aprobar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente y designar como Titular del Servicio de Atención al Cliente a D. Carlos S. Jiménez Zato.

Las alusiones que se efectúan a la "Entidad" en el presente Reglamento, debe entenderse que se refieren a cualquiera de las Entidades anteriormente relacionadas; por todo lo cuál, quedan sometidas a la tramitación regulada en el presente Reglamento, las quejas o reclamaciones cuya resolución sea competencia del Servicio de Atención al Cliente y sean formuladas por los clientes de cualquiera de las mencionadas Entidades.

## **ARTÍCULO 1.- OBJETO**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimiento y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, cuya finalidad será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

## **ARTÍCULO 2.- TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. El Servicio de Atención al Cliente tendrá como máximo responsable al Titular del Servicio de Atención al Cliente (en adelante el Titular del Servicio), que deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2. No podrán desempeñar las funciones de Titular del Servicio, aquellas personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos operativos y comerciales de las referidas Entidades.
- Personas con antecedentes penales o se encuentren procesados o –tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal- se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, blanqueo de capitales, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad.
- Los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades Financieras.
- Los quebrados y concursados no rehabilitados.

3. La designación del Titular del Servicio se efectuará por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la Entidad y, deberá ser comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

4. La duración del mandato será indefinido, sin perjuicio de la facultad del mandatario de renunciar al mismo en cualquier fecha o, del Consejo de Administración u órgano equivalente de la Entidad de revocar, igualmente en cualquier fecha, el mandato conferido, en ambos casos, mediante comunicación efectuada con una antelación de un mes a la fecha efectiva de renuncia o revocación.

En todo caso, si llegado el día del vencimiento del mandato existiesen reclamaciones o quejas presentadas que estuviesen pendientes de decisión, el titular del Servicio de Atención al Cliente que hubiese venido desempeñando tales funciones prorrogará, salvo acuerdo en contrario, su mandato hasta que se tome decisión sobre la última de esas reclamaciones o quejas, o hasta la fecha en que hubiese tenido que tomarse decisión sobre la última de ellas, según este Reglamento.

El Consejo de Administración u órgano equivalente de la Entidad deberá proceder, en todo caso, a la designación de un nuevo Titular del Servicio cuando en el designado concurra alguna de las causas siguientes:

- a) Incapacidad sobrevenida.
- b) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- c) Renuncia.
- d) Grave incumplimiento de sus deberes o actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.
- e) Cese de la entidad o persona designada como tal promovido por la Entidad Promotora, comunicado expresamente y por escrito a la persona o entidad que ejerza las funciones del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Partícipe y fundamentada en justa causa.

5. La vacante del cargo, y sin perjuicio del obligado cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Titular del Servicio saliente, conllevará para la Entidad la obligación de nombrar un nuevo Titular del Servicio dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

6. El Titular del Servicio deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

### **ARTÍCULO 3.- FUNCION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Es función del Servicio de Atención al Cliente la tutela y protección de los derechos e intereses legalmente reconocidos a los clientes de la Entidad derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

2. En cumplimiento de la función referida en el apartado 1 anterior, corresponde al Servicio de Atención al Cliente:

- a) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a 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.

b) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deban existir entre la Entidad y sus clientes.

3. Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

a) Las cuestiones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o encuentren pendientes de resolución o litigio, o hayan sido ya resueltas por aquellas instancias.

b) Las reclamaciones efectuadas por personas no legitimadas para ello, y en particular, las realizadas por terceros perjudicados.

c) Las relaciones entre la Entidad con sus empleados.

d) Las reclamaciones que se deriven de Planes de Pensiones del sistema individual cuya tramitación este reservada a la competencia del defensor del partícipe por la normativa reguladora de Planes y Fondos de Pensiones.

e) Cualquier clase de consulta.

f) Las que se deriven de Planes de Pensiones de empleo cuyo conocimiento corresponda a la Comisión de Control del Plan.

#### **ARTÍCULO 4.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

La Entidad adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del Servicio de Atención al Cliente, así como para asegurar la autonomía de sus decisiones.

En particular, corresponde a la Entidad:

a) Dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

b) Colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

c) Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

c.1) Existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

c.2) Obligación de las Entidades de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación.

c.3) Contenido del presente Reglamento.

c.4) Referencia a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que en cada caso correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

- c.5) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios Financieros.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio de Atención al Cliente y adoptar los acuerdos que, en su caso, procedan respecto al Titular del Servicio.

## **ARTÍCULO 5.- PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

1. La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

2. La presentación de las quejas y reclamaciones, cuyo conocimiento se atribuya al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, deberá efectuarse, personalmente o mediante representación, ante la Entidad reclamada mediante escrito, dirigido a la atención del Servicio de Atención al Cliente, en el que se hará constar, al menos, los datos que a continuación se exponen, debiendo acompañarse al mismo las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación y obren en su poder.

- a) La identificación del producto sobre el que versa la reclamación o queja.
- b) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las personas jurídicas.
- c) Condición del reclamante
- d) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y su pretensión.
- e) Identidad de la entidad reclamada: Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- f) Declaración expresa de 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.
- g) Lugar, fecha y firma del reclamante.

3.- Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, que procederá a la apertura del correspondiente expediente. El cómputo del plazo estipulado en el apartado 1 del artículo 7 comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, debiéndose acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

4.- Si en la queja o la reclamación no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores anteriormente referidos no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses previsto en el apartado 1 del artículo 7 del presente Reglamento para la resolución de la queja o reclamación.

5.- No se admitirán a trámite las quejas y reclamaciones presentadas en las que concurren una de las siguientes circunstancias:

- 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.
- 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 a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de estas Entidades.
  - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - e) Cuando se hayan presentado una vez transcurrido el plazo de dos años contados desde la fecha en que el cliente conoció los hechos determinantes de la queja o reclamación.

## **ARTÍCULO 6.- TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES**

1.- Una vez recibida la reclamación, se realizará un acuse de recibo, para constatar que ha recibido la reclamación. Si fuesen necesarios más datos del reclamante o del caso, se solicitarán al interesado. Tras analizar la reclamación se comunicará si se admite a trámite o no:

- a. Si no se admite a trámite la reclamación, por concurrir alguna causa de inadmisión, se pondrá de manifiesto al interesado la no admisión de su queja o reclamación mediante decisión motivada, dando un plazo de diez días naturales para que aquél pueda presentar si así lo desea, las alegaciones que estime convenientes. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
- b. En el caso de admitirse la reclamación se iniciarán las actuaciones procedentes para analizar y resolver la cuestión formulada, siguiendo sustancialmente las siguientes fases:
  - Ampliar la información (documentos y datos) inicialmente proporcionada por el reclamante, para esclarecer puntos que tengan una mayor complejidad.
  - Trasladar la documentación enviada por el reclamante al reclamado, con el fin de que remita sus alegaciones.
  - Comunicar al reclamante las contestaciones del reclamado, en el caso de que fuesen relevantes y significativas para la resolución del caso y con el objeto de dar la oportunidad al reclamante a que conteste tales alegaciones.
  - Tras estudiar el caso, tomará una decisión. Tal decisión se comunicará tanto al reclamante como al reclamado en el menor tiempo posible, que no excederá en ningún caso de dos meses desde que se notificó la admisión a trámite de la reclamación. La resolución pondrá fin al procedimiento.

2.- 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 de la Entidad reclamada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En atención al objeto de la queja o de la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

3.- Todos los Departamentos de la Entidad reclamada están obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

4.- Durante la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá hacer las gestiones necesarias, así como las propuestas que considere oportunas a cada una de las partes, a fin de conseguir un acuerdo amistoso entre las mismas. En su caso, una vez conseguido el acuerdo amistoso entre las partes, éste tendrá carácter vinculante para ambos, y el Servicio de Atención al Cliente dará por concluido el expediente.

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

6.- Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

#### **ARTÍCULO 7.- FINALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN- CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCION.**

1.- El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiera dictado la correspondiente resolución, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios financieros que en su caso corresponda.

2.- Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios financieros que en su caso corresponda.

3.- Una vez dictada la resolución, será notificada por escrito a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

#### **ARTÍCULO 8.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN**

Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente favorables a la queja o reclamación serán vinculantes para las Entidades reclamadas, siempre que haya sido aceptada por el reclamante, y se corresponda con su pretensión, y deberán proceder a su cumplimiento dentro del plazo señalado en la resolución y, en su defecto, en el de treinta días desde la fecha en que la resolución sea notificada a la Entidad correspondiente.

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.

Para que se lleve a cabo la ejecución efectiva de la resolución que le sea favorable al reclamante, será necesaria una aceptación expresa por escrito por parte del éste, lo que supondrá una renuncia expresa a cualquier otra vía de reclamación sobre la cuestión objeto de litigio, ya sea aquella vía administrativa, judicial o de cualquier otra índole. A estos efectos, se entenderá que el reclamante no ha aceptado la resolución, cuando hayan pasado treinta días desde que éste órgano notificó dicha resolución y el reclamante no hubiese aceptado por escrito la misma. No obstante, y siempre que el reclamante no hubiese iniciado otro proceso de tutela tras la resolución que le sea favorable, podrá aceptar de manera expresa tal resolución.



## **ARTÍCULO 9.- INFORME ANUAL**

1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad el correspondiente Informe explicativo 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 decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2.- Al menos un resumen del Informe se integrará en la memoria anual de las Entidades.

## **ARTÍCULO 10.- DEFENSOR DEL PARTICIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES**

1.- Fonditel Gestión, SGIIC, SA, como entidad promotora de los planes de pensiones individuales, designará como Defensor del Partícipe a una entidad o un experto independiente de reconocido prestigio.

2.- El Defensor del Partícipe decidirá sobre las reclamaciones o quejas que formulen los Partícipes y Beneficiarios o sus Derechohabientes contra la Entidad Promotora o los comercializadores, la Entidad Gestora o la Entidad Depositaria de los Fondos de Pensiones en que estén integrados los Planes de Pensiones.

3.- El procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las quejas y reclamaciones regulado en este Reglamento se aplicará a las que se presenten ante el Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones Individuales integrados en los Fondos de Pensiones personales gestionados por "Fonditel Pensiones, E.G.F.P., S.A." en aplicación del artículo 7.5 del 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 y demás normativa de desarrollo.

Asimismo, será de aplicación, en su caso, para las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra comercializadores de planes de pensiones individuales, entendiéndose realizadas al comercializador las referencias a las entidades gestoras y depositarias o promotores de los planes.

4.- El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del partícipe de los Planes de Pensiones de la modalidad Individual.

Cuando la queja o reclamación recibida por el Servicio de Atención al Cliente fuera competencia del Defensor del Partícipe de los Plan de Pensiones Individuales, se dará traslado al mismo, informando al interesado de la instancia competente.

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.

## **ARTÍCULO 11.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO**

El Reglamento podrá modificarse por:

1.- La modificación de la normativa reguladora del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Partícipe o la modificación o promulgación de las disposiciones que se dicten para su desarrollo.

2.- Por el cambio de Entidad Promotora, Entidad Gestora o Entidad Depositaria.

Si al producirse la modificación del Reglamento existiesen reclamaciones o quejas presentadas que estuviesen pendientes de decisión, se regirán hasta la conclusión del procedimiento por el Reglamento precedente.

Tampoco podrá la modificación implicar la remoción en el cargo de la persona o entidad que viniese desempeñando las funciones fuera de los términos contenidos en el Reglamento precedente.

La modificación del presente Reglamento deberá efectuarse mediante acuerdo del Consejo de Administración u órgano equivalente de cada una de las Entidades a las que el presente Reglamento resulte de aplicación.

(Actualizado 2019)

