Los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones Individuales pueden dirigir sus quejas o reclamaciones al Defensor del Partícipe, órgano independiente cuyas resoluciones a favor del reclamante resultan vinculantes a las Entidades Promotora, Comercializadora, Gestora y Depositaria.

Las consultas, quejas y reclamaciones también pueden dirigirse directamente a través de las oficinas de la Entidad Comercializadora o Unidades de Central, al Servicio de Atención al Cliente de la entidad comercializadora. De acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la Orden ECO/734/2004, el Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones, cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de los planes y fondos de pensiones, en cuyo caso, este Servicio derivará el expediente al Defensor para su resolución, comunicando al partícipe o beneficiario tal circunstancia.

El plazo para contestar la queja o reclamación planteada no podrá exceder de dos meses, al término de los cuales o en caso de disconformidad con la resolución recibida, el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES GESTIONADOS POR IBERCAJA PENSIÓN, E.G.F.P., S.A.U.:

PLAN IBERCAJA DE PENSIONES I RENTA FIJA	(N0074)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES AHORRO RENTA FIJA	(N1098)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES FLEXIBLE EUROPA 30-50	(N1207)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES GESTIÓN AUDAZ	(N1368)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES GESTION EVOLUCION	(N1789)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES GLOBAL BRANDS	(N2676)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES EUROPA SOSTENIBLE	(N3933)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES BOLSA USA	(N4353)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES MEGATRENDS	(N4456)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES VALOR 2027	(N4471)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES HORIZONTE 2028	(N4582)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES GESTIÓN EQUILIBRADA	(N2603)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES GESTIÓN CRECIMIENTO	(N2602)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES HORIZONTE 2024	(N4735)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES SOSTENIBLE Y SOLIDARIO	(N4154)
PLAN IBERCAJA DE PENSIONES CONFIANZA SOSTENIBLE	(N5377)
PLAN DE PENSIONES PENSUMO	(N5543)

Entidad Promotora de los Planes Individuales
Departamento: Servicio de Atención al Cliente Ibercaja
Banco S.A.
CIF A99319030
Plaza Basilio Paraíso, 2
50008 Zaragoza
Teléfono: 976.76.76.76
Correo electrónico: atencioncliente@ibercaja.es

Entidad Depositaria Cecabank
S.A.
CIF: A86436011
Clave Administrativa Entidad Depositaria: D0193
C/Alcalá, 27
28014 MADRID

Entidad Gestora
Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A.U.
CIF A78903564
Clave Administrativa Entidad Gestora: G0079
Paseo de Constitución 4, Octava Planta
50008 Zaragoza

Defensor del Partícipe D.A.Defensor
S.L.
CIF: B81414443
C/Velázquez, 80 – 1º D
28001 MADRID
Teléfono 91.310.40.43
Correo electrónico: reclamaciones@da-defensor.org

PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES GESTIONADOS POR CASER PENSIONES E.G.F.P., S.A.:

Plan de Pensiones CIRCULO	(N0029)
Plan de Pensiones AGROCIRCULO	(N1719)
Plan de Pensiones CIRCULO MIXTO	(N1512)
Plan de Pensiones CIRCULO RENTA VARIABLE	(N1195)
Plan de Pensiones CIRCULO RENTA FIJA	(N2595)
Plan de Pensiones CIRCULO ACCIONES	(N1513)
Plan de Pensiones CIRCULO TRANQUILIDAD	(N4439)
Plan de Pensiones EUROFUTURO	(N1262)
Plan de Pensiones EXTREMADURA 2000	(N0119)

Entidad Promotora de los Planes Individuales
Departamento: Servicio de Atención al Cliente
Ibercaja Banco S.A.
CIF A99319030
Plaza Basilio Paraíso, 2
50008 Zaragoza
Teléfono: 976.76.76.76
Correo electrónico: atencioncliente@ibercaja.es

Entidad Depositaria
Cecabank S.A.
CIF: A86436011
Clave Administrativa Entidad Depositaria: D0193
C/Alcalá, 27
28014 MADRID

Entidad Gestora
Caser Pensiones E.G.F.P., S.A.
CIF A-85179760
Clave Administrativa Entidad Gestora: G0219
Avenida de Burgos 109
28050 Madrid

Defensor del Partícipe
D.A.Defensor S.L.
CIF: B81414443
C/Velázquez, 80 – 1ºD
28001 MADRID
Teléfono 91.310.40.43
Correo electrónico: reclamaciones@da-defensor.org

Y todos aquellos otros Planes de Pensiones del sistema individual de los que Ibercaja sea Promotora.

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

Para IBERCAJA BANCO S.A.

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1º. DEFINICIONES PREVIAS

Defensor del Partícipe:

Persona jurídica designada por el Promotor del Plan de Pensiones y cuya actividad tiene por objeto la resolución de cuantas reclamaciones puedan someterle, de forma voluntaria y dentro de los límites especificados en el presente Reglamento, los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes, de los planes de pensiones individuales suscritos con el Promotor.

Promotor:

Persona jurídica que insta la constitución del Plan de Pensiones y participa en su desenvolvimiento, obligándose frente a los partícipes y beneficiarios y sus derechohabientes, al pago de las prestaciones convenidas por las contingencias previstas en sus Normas de Funcionamiento.

Reclamante:

Tendrán la consideración de Reclamantes cualesquiera partícipes, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros que sometan de forma voluntaria al Defensor del Partícipe reclamaciones en relación con el Plan de Pensiones individual contratado con el Promotor.

Reclamación:

Tendrá esta consideración cualquier solicitud dirigida por escrito al Defensor del Partícipe por el Reclamante contra la Entidad Gestora, la Entidad Depositaria o el Promotor, para la resolución de cuestiones relacionadas con los planes de pensiones individuales contratados con este último.

ARTICULO 2º. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento será de aplicación a las reclamaciones efectuadas por el Reclamante en relación con los planes de pensiones individuales promovidos por la Entidad, que haya optado por la tramitación extrajudicial de las reclamaciones con Defensor del Asegurado, Convenio Profesional, S.L., (en adelante, el Defensor del Partícipe).

ARTICULO 3º. PRINCIPIOS GENERALES

Este procedimiento especial está basado en las siguientes disposiciones y principios de carácter general:

a) Independencia del mediador: El Defensor del Partícipe realizará sus funciones sin lazo de subordinación o dependencia alguna con el Promotor, estando prohibido que el mismo pueda participar en el capital social del Defensor del Asegurado.

b) Brevedad y ausencia de formalismo en el procedimiento: El procedimiento objeto de este Reglamento no se prolongará más allá de sesenta días, salvo causa debidamente justificada. En ningún caso la tramitación de la reclamación podrá exceder de tres meses desde la presentación de aquélla.

c) No renuncia a la protección administrativa o a la tutela judicial: Las Resoluciones del Defensor del Partícipe no serán definitivas o vinculantes en ningún caso respecto al Reclamante. Sin embargo, estas Resoluciones serán vinculantes para el Promotor, dentro de los límites objetivos y subjetivos pactados con el Defensor del Partícipe.

ARTICULO 4º. PLAZOS

Los plazos contemplados a lo largo del presente Reglamento tienen carácter preclusivo, salvo mejor criterio del Defensor del Partícipe, el cual podrá prorrogar los mismos, atendiendo a las circunstancias concretas que concurran en cada caso, salvo lo previsto en el último inciso del apartado b) del artículo anterior.

En el cómputo de los plazos señalados en el presente Reglamento, no se contemplarán los días inhábiles. A estos efectos, tendrán esta consideración los sábados, domingos y festivos, así como, en cualquier caso, el mes de agosto.

TITULO II: PROCEDIMIENTO

ARTICULO 5º. FASE PREVIA

El Reclamante debe agotar todas las instancias previas de reclamación ante el Promotor, antes de iniciar el procedimiento ante el Defensor del Partícipe.

Se entenderá que se ha agotado la vía ordinaria de reclamación previa ante la Entidad, bien cuando exista una resolución expresa, bien por el transcurso de un mes, a contar desde la presentación al Promotor de la reclamación escrita, sin que haya recaído resolución.

ARTICULO 6º. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El Reclamante deberá presentar su solicitud por escrito ante el Defensor del Partícipe, la cual, para agilizar el trámite al máximo, deberá contener, la siguiente información:

- Nombre, apellidos, dirección y teléfono del Reclamante.
- Número de Plan de Pensiones.
- Relación de hechos.
- Lo que se solicita de la Entidad.
- Fotocopia de las Normas de Funcionamiento de su Plan de Pensiones.
- Cualquier otra información relevante.

La presentación de la solicitud por parte del Reclamante conlleva el compromiso de éste, de no acudir a otras vías judiciales o arbitrales, para la resolución del mismo caso, hasta que el Defensor del Partícipe haya dictado resolución.

Una vez presentada la reclamación, el Defensor del Partícipe puede declarar improcedente su tramitación, cuando se advierta que queda fuera de su ámbito de competencia.

6.1. Declaración de improcedencia:

En caso de que la reclamación resulte improcedente, el Defensor del Partícipe emitirá una declaración en este sentido. En cualquier caso, la declaración de improcedencia deberá estar basada en alguno de los motivos siguientes:

a) No ha sido agotada la fase previa de reclamación.
b) El objeto de la reclamación está en trámite ante la propia entidad, o ha sido ya resuelto en instancias arbitrales o judiciales.
c) Cualquier otro motivo contemplado por el presente Reglamento o en el Contrato de Adhesión.

En todo caso se dará traslado a la entidad de la documentación relativa a la reclamación.

6.2. Declaración de procedencia:

Cuando la reclamación resulte procedente, el Defensor del Partícipe solicitará información a la entidad con objeto de que en el plazo de tres días comunique si el partícipe ha planteado ya el asunto en cuestión, y si ha concluido su tramitación.

En el supuesto de que la tramitación ante la propia entidad no haya concluido, se informará de ello al partícipe, conforme a lo expuesto en el anterior apartado 6.1. b).

ARTICULO 7º. INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Una vez recibida la contestación de la entidad en el sentido de que la tramitación de la reclamación ha concluido, se solicitará de ésta que realice alegaciones en el plazo de diez días y se comunicará al reclamante el inicio del procedimiento.

El Defensor del Partícipe podrá solicitar de las partes cuanta información adicional considere necesaria en orden a la instrucción del expediente, así como la práctica de cualquier acreditación o prueba de los hechos alegados en la reclamación, que sea pertinente y admisible en derecho.

El Promotor y el Reclamante deberán prestar toda la colaboración necesaria para la adecuada instrucción del procedimiento, facilitando, a la mayor brevedad, la información que se requiera. La falta de este deber de colaboración perjudicará exclusivamente a la parte que incurriere en ella, y en tal caso se dictará Resolución únicamente en base a las alegaciones y pruebas presentadas por la otra parte.

ARTICULO 8º. TERMINACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE.

Por el transcurso de treinta días desde que se comunicó al reclamante el inicio de la reclamación, el Defensor del Partícipe dará por finalizada la instrucción del procedimiento.

ARTICULO 9º. RESOLUCIONES

Concluida la tramitación del expediente, el Defensor del Partícipe dictará Resolución y la notificará a las partes.

Las Resoluciones del Defensor del Partícipe se adoptarán con arreglo a Derecho y serán vinculantes para el Promotor de acuerdo con los límites establecidos.

ARTICULO 10º. ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES.

En ningún caso las Resoluciones vincularán al Reclamante, salvo que muestre indubitadamente su acuerdo con las mismas.

ARTICULO 11º. CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

El Promotor estará obligado al cumplimiento de lo acordado en la Resolución, a partir de su recepción.

DISPOSICIÓN FINAL

ARTICULO 12º. NORMAS SUPLETORIAS

Para todos aquellos aspectos que no estén previstos en este Reglamento, el Defensor del Partícipe resolverá, según su prudente criterio, cuantas cuestiones puedan surgir en la instrucción y resolución de los procedimientos. En tales casos, resolverá en la forma más conveniente para el cumplimiento de sus fines.

Este Reglamento se someterá, en todo momento, a las normas de derecho necesario en España.