

## Reglamento interno para la

# Defensa del Cliente

- Departamento de Atención al Cliente -
- y
- Defensor del Cliente -

(Orden ECO 734/04)

**Sant Cugat del Vallés, a 31 de marzo de 2011**

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

ÍNDICE

ARTÍCULO	PÁG.
<b>1º.- PROPÓSITO.</b>	<b>3</b>
<b>2º.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.</b>	<b>3</b>
<b>3º.- DAC Y DEFENSOR DEL CLIENTE. ELEMENTOS ESENCIALES.</b>	<b>4</b>
3.1.- Designación titular	4
3.2.- Duración mandato	4
3.3.- Ámbito de actuación	4
3.4.- Ineligibilidad e incompatibilidad	5
3.5.- Cese	5
<b>4º.- COMPETENCIAS DEL DAC Y PROCEDIMIENTO.</b>	<b>6</b>
4.1.- Personas legitimadas para reclamar	6
4.2.- Presentación de la queja o reclamación y procedimiento de tramitación	6
4.3.- Cuestiones sometidas ante el DAC. Causas de no admisión a trámite.	6
4.4.- Subsanación de errores y no admisión a trámite	7
4.5.- Tramitación interna	7
4.6.- Allanamiento y desistimiento	7
4.7.- Finalización del expediente y notificación	8
4.8.- Tramitación de la queja o reclamación por el procedimiento de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Defensor del cliente	8
<b>5º.- COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTO.</b>	<b>9</b>
5.1.- Personas legitimadas para reclamar	9
5.2.- Escrito de reclamación	9
5.3.- Cuestiones excluidas de la competencia del Defensor del Cliente	9
5.4.- Requisito previo de admisión a trámite	10
5.5.- Alegaciones de la Compañía	10
5.6.- Estudio alegaciones de la Compañía por parte del Defensor	11
5.7.- Efectos de la presentación de una reclamación	11
5.8.- Allanamiento y desistimiento	11
5.9.- Resolución	12
5.10.- Expediente de reclamación	12
<b>6º.- INFORME ANUAL.</b>	<b>13</b>
<b>7º.- DEFENSOR DEL PARTÍCIPE.</b>	<b>13</b>

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

**Artículo 1º.- Propósito.-**

La Orden Ministerial 734/04, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al Cliente y del Defensor de Cliente (en adelante “Orden”) que desarrolla la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de reforma del sistema financiero, determina la necesidad de establecer un Reglamento interno, que regule la actividad del Departamento de Atención al Cliente (en adelante “DAC”) y la del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos órganos.

**Artículo 2º.- Objeto.-**

Toda queja o reclamación podrá dirigirse al DAC o al Defensor del Cliente, a elección de quien la formule, en el marco de lo dispuesto, en cuanto a legitimación y competencia, en el presente reglamento, y con sujeción al procedimiento establecido en el mismo.

Se considerará formulada reclamación o queja ante el Defensor del Cliente únicamente en el supuesto de que así se haga constar de forma expresa por quien la formule. En cualquier otro caso, la reclamación o queja se considerará formulada ante el DAC.

En todo caso, presentada la queja o reclamación, se procederá a su tramitación de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento.

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

**Artículo 3º.- DAC y Defensor del Cliente. Elementos esenciales.-**

**3.1.- Designación titular.-**

El titular del DAC y el Defensor del Cliente deberán ser personas 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.

El Defensor del Cliente será designado por acuerdo del Consejo de administración de la sociedad, entre personas o entidades de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, y será ajeno a la organización de la entidad o entidades a las que presta sus servicios.

El titular del DAC será nombrado por el Presidente del Consejo de Administración de la Entidad.

La designación del titular del DAC y del Defensor del Cliente será comunicada al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras correspondientes.

**3.2.- Duración mandato.-**

El Defensor del Cliente será designado para un período de 3 años, pudiendo ser reelegido sucesivamente por periodos de igual duración.

El cargo de titular del DAC será designado para un período de 3 años, pudiendo ser reelegido sucesivamente por periodos de igual duración.

**3.3.- Ámbito de actuación.-**

El **DAC** actuará en el ámbito de las siguientes Entidades del Grupo Catalana Occidente:

- SEGUROS CATALANA OCCIDENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA SEGUROS Y REASEGUROS
- CATOC VIDA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS
- COSALUD, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS
- DEPSA, S. A DE SEGUROS Y REASEGUROS
- CATALANA OCCIDENTE CAPITAL, AGENCIA DE VALORES, SOCIEDAD ANÓNIMA

El **Defensor del Cliente** actuará en el ámbito de las siguientes Entidades del Grupo Catalana Occidente:

- SEGUROS CATALANA OCCIDENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

- CATOC VIDA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS
- COSALUD, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS

El **Defensor del Cliente** no actuará en el ámbito de las Sociedades DEPSA y CATALANA OCCIDENTE CAPITAL, AGENCIA DE VALORES, SOCIEDAD ANÓNIMA.

**CUADRO EXPLICATIVO**

Entidades	DAC	Defensor del Cliente
SEGUROS CATALANA OCCIDENTE, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	X	X
CATOC VIDA, S.A. DE SEGUROS	X	X
COSALUD, S.A. DE SEGUROS	X	X
DEPSA, S.A. DE SEUROS	X	
CATALANA OCCIDENTE CAPITAL AGENCIA DE VALORES, S.A. (COCAV)	X	

**3.4.- Inelegibilidad e incompatibilidad.-**

No podrá ser elegido titular del DAC quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros, así como en el área de administración de empresas de servicios de inversión, y quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

No podrán ser elegibles como titulares del DAC y del Defensor del Cliente quienes estén sometidos a un procedimiento penal por delito doloso, y quienes aparezcan incluidos en registros de solvencia patrimonial con obligaciones pendientes de cumplimiento.

**3.5.- Cese.-**

El cese del Defensor del Cliente se producirá por muerte, por renuncia, por acuerdo del órgano de administración de la Sociedad fundamentado en negligencia grave en el ejercicio de las funciones, por pérdida de los requisitos que condicionan la elegibilidad, así como, por caducidad del mandato.

El cese del responsable del DAC, se producirá por muerte, por renuncia, por decisión del Presidente del Consejo de Administración, fundamentada en la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad, o por incurrir en alguna de las causas de incompatibilidad previstas en el punto 3.4 del presente Reglamento.

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

**Artículo 4º.- Competencias del DAC y Procedimiento -**

**4.1.- Personas legitimadas para reclamar.-**

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios de contratos de seguros, los causahabientes de los anteriores, los terceros perjudicados y clientes de servicios de inversión.

Estarán también legitimados para presentar reclamaciones los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones especificados en el artículo 7.

**4.2.- Presentación de la queja o reclamación y procedimiento de tramitación.-**

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de la entidad.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La queja o reclamación deberá cumplimentarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

- Identificación del reclamante, con acreditación, en su caso de la representación que se ostente.
- Causas que motivan la queja o reclamación, con identificación, en su caso, del departamento, centro, servicio, o profesional que pudieran estar relacionados con los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Aportación, en su caso, de la documentación probatoria que se considere oportuna a efectos de fundamentar y acreditar las alegaciones formuladas
- Solicitud que se formula
- Lugar, fecha y firma

Se procederá a acusar recibo de las reclamaciones por el mismo medio por el que las mismas han sido efectuadas o por escrito.

**4.3.- Cuestiones sometidas a conocimiento ante el DAC. Causas de no admisión a trámite.-**

El DAC conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.1.

Las quejas se formularán dentro del plazo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

## **REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE** **(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

- Cuando se omitan datos no subsanables esenciales para la tramitación, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando los hechos objeto de la queja o reclamación estén pendientes de resolución judicial, administrativa, o arbitral, o hayan sido resueltas en dichas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, o pendientes de resolución, presentadas por el mismo cliente, en relación a los mismos hechos.
- Cuando se esté tramitando, o haya sido resuelta la queja o reclamación por el Defensor del Cliente
- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Si concurriera alguna de las causas de inadmisión en este artículo, el DAC lo comunicará al reclamante mediante escrito debidamente motivado, en el que se informará de su derecho a presentar alegaciones en el plazo de diez días naturales. Cuando el reclamante hubiera contestado y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **4.4.- Subsanación de errores.-**

Recibida la queja o reclamación, el DAC analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 4.2; en el supuesto de que falte alguno de los requisitos indicados en el artículo de referencia, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días subsane el error, advirtiéndole de que, en otro caso, se archivará la reclamación, quedando interrumpido el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver.

#### **4.5.- Tramitación interna.-**

El DAC podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar las partes requeridas en un plazo máximo de diez días a contar desde la petición.

#### **4.6.- Allanamiento y desistimiento.-**

Si a la vista de la queja o reclamación 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

## **REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE** **(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

#### **4.7.- Finalización del expediente y notificación.-**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses contados desde fecha en que la queja o reclamación hubiera sido presentada.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. La resolución podrá reconocer derechos económicos a favor del reclamante.

La resolución se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por el medio que 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. En caso de duda, se notificará por correo certificado con acuse de recibo.

Transcurrido el plazo de dos meses sin haber recaído resolución expresa, se entenderá desestimada la queja o reclamación.

#### **4.8.- Tramitación de la queja o reclamación por el procedimiento de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Defensor del cliente.-**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2 de la O.M. 734/2004, de 11 de marzo, las quejas o reclamaciones se tramitarán por el procedimiento definido en el artículo siguiente, en la medida en que sea de aplicación, en aquellos supuestos en los que el cliente así lo haya solicitado de forma expresa en su escrito de formulación.

Las reclamaciones cuyo conocimiento no sea atribuido al Defensor del Cliente serán en todo caso conocidas por el DAC, de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

**Artículo 5º.- Competencias del Defensor del Cliente y procedimiento.-**

**5.1.- Personas legitimadas para reclamar.-**

Los tomadores, asegurados y beneficiarios de contratos de seguro suscritos con las Sociedades especificadas en el artículo 3.3 del presente Reglamento, así como los derechohabientes de cualquiera de ellos, siempre que sean personas físicas, tendrán derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del Cliente cualquier reclamación derivada de un contrato de seguro, de su interpretación o cumplimiento, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente reglamento.

Tendrán también el citado derecho las Comunidades de Propietarios y las Cooperativas, a través de su Presidente, Secretario u órgano que tenga atribuida la representación, y así lo acredite debidamente, cuando las mismas ostenten la condición de tomadores o asegurados de contratos de seguro concertados con las Sociedades especificadas en el artículo 3.3 del presente reglamento.

**5.2.- Escrito de reclamación.-**

El escrito de reclamación deberá ir dirigido de forma expresa al Defensor del Cliente y se sujetará a los requisitos establecidos en el artículo 4.2 del presente reglamento.

Asimismo, y de acuerdo con el referido artículo 4.2 de este reglamento, el Defensor del Cliente procederá a acusar recibo de todas las reclamaciones presentadas ante el mismo, por el mismo medio por el que las mismas han sido presentadas o por escrito.

**5.3.- Cuestiones excluidas de la competencia del Defensor del Cliente.-**

Quedarán, en todo caso, fuera de la competencia del Defensor del Cliente las siguientes cuestiones:

- Las reclamaciones efectuadas por asegurados o beneficiarios, o sus derechohabientes, distintos del tomador, cuando aquel carácter se derive de una relación de empleo o de servicios con dicho tomador y la reclamación afecte a la interpretación o cumplimiento de las obligaciones laborales o contractuales del tomador con el reclamante.
- Las reclamaciones relativas a pólizas de vida que tengan por objeto la determinación de la cuantía de las prestaciones garantizadas, en el solo supuesto de que para dicha determinación, se precise de la aplicación de conocimientos de carácter técnico-actuarial.
- Las que tengan como pretensión de pago de una cantidad por importe superior a 42.000 €.
- Las que por su propia naturaleza deban dirimirse por el procedimiento establecido en el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

## **REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE** **(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

- Las cuestiones que se encuentren sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa, o hayan sido resueltas en dichas instancias.
- Las que tengan como causa el rechace expreso de un siniestro por parte de la Compañía en ase a simulación o fraude por parte del reclamante.
- Las reclamaciones presentadas una vez transcurrido el plazo de seis meses desde la ocurrencia de los hechos o actos causantes o determinantes de la misma.

No obstante, el plazo de 6 meses se prorrogará hasta 40 días más cuando no medie por parte de la Compañía decisión definitiva acerca de la declaración de siniestro o petición formulada por el reclamante.

Excepcionalmente, el Defensor podrá admitir reclamaciones en las que haya transcurrido un plazo superior al anteriormente indicado, cuando la Compañía haya llevado a cabo actuaciones encaminadas a replantear su decisión denegatoria inicial, siempre que ello haya sido el origen del retraso de la actuación del reclamante ante el Defensor del Cliente.

- Las reclamaciones efectuadas por personas distintas a las definidas en el artículo 5.1 y, en particular, las realizadas por un tercer perjudicado.
- Las quejas o reclamaciones que se estén tramitando o hayan sido objeto de resolución por el DAC.

### **5.4.- Requisito previo de admisión a trámite.-**

Será requisito para la admisión a trámite de cualquier reclamación ante el Defensor del Cliente, que la Compañía hubiera comunicado al reclamante por escrito la no cobertura del siniestro declarado o la desestimación de la petición formulada o, en todo caso, hubieran transcurrido 40 días a contar desde que el reclamante declaró el siniestro o presentó su petición, sin haber recibido contestación expresa por parte de la Compañía.

### **5.5.- Alegaciones de la Compañía.-**

Una vez la Compañía haya recibido el escrito de reclamación deberá remitirlo al Defensor del Cliente en un plazo de 10 días.

En el caso de que la Compañía aprecie la concurrencia de las causas expresadas en los artículos 4.3, 5.3, y 5.4 del presente Reglamento, deberá enviar al Defensor del Cliente, junto con el escrito de reclamación del asegurado, un informe justificativo de la no admisión a trámite o la remisión al DAC, según corresponda en aplicación de las especificaciones del presente reglamento.

Si la Compañía considera que la reclamación debe admitirse a trámite, remitirá al Defensor del Cliente, junto con el escrito de reclamación, las alegaciones que estime oportunas y la documentación pertinente que obre en su poder.

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

**5.6.- Estudio alegaciones de la Compañía por parte del Defensor del Cliente.-**

Recibido por parte del Defensor del Cliente el escrito de reclamación junto al informe referido en el artículo anterior, resolverá sobre la admisión a trámite de la reclamación.

En el caso de que el Defensor del Cliente reciba una reclamación que en virtud del presente reglamento únicamente pueda ser atendida por el DAC, procederá a remitir el expediente a dicho Departamento para su correspondiente resolución, informando de tal extremo al reclamante en el escrito de acuse de recibo de la reclamación.

En el caso de que la reclamación, en aplicación del presente reglamento, tampoco pueda ser admitida a trámite por el DAC, el Defensor del Cliente comunicará al reclamante la no admisión a trámite de la reclamación, y le informará de su derecho a presentar las alegaciones oportunas en un plazo de 10 días naturales; cuando el reclamante hubiera contestado y se mantuvieran las causa de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

**5.7.- Efectos de la presentación de una reclamación.-**

Formulada la reclamación, el reclamante tendrá que abstenerse de entablar cualquier acción por otra vía, mientras no se emita resolución, salvo que haya transcurrido el plazo de 2 meses a que se refiere el artículo 5.9.

No obstante lo anterior, si el Defensor del Cliente tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación ante el DAC, o de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia e instado por la misma persona, se abstendrá de conocer y tramitar la reclamación.

La reclamación presentada ante el Defensor del Cliente tendrá el efecto de interrumpir la prescripción de acciones, de conformidad con lo que el artículo 1.973 del Código Civil establece para las reclamaciones extrajudiciales.

**5.8.- Allanamiento y desistimiento.-**

Si a la vista de la reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En ambos casos, se procederá al archivo de la reclamación, previa notificación al reclamante.

Los interesados podrán desistir de su reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo, si lo considerase conveniente en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

**5.9.- Resolución.-**

El Defensor del Cliente resolverá dentro del plazo de 2 meses, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación.

La resolución 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 clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el supuesto de que la resolución se aparte de criterios mantenidos en expedientes anteriores, deberán manifestarse las razones que lo justifiquen.

La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días a contar desde su fecha, por el medio que 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. En caso de duda, se notificará por correo certificado con acuse de recibo.

Las resoluciones podrán reconocer derechos económicos a favor del asegurado, cuando éstos deriven de una aplicación automática de las normas contractuales o de los datos orantes en el expediente.

Las resoluciones favorables al reclamante vincularán a la Entidad, que deberá proceder a su cumplimiento dentro del plazo establecido en la resolución y, en su defecto, en el de treinta días contados a partir del día siguiente a la fecha en que el reclamante acepte por escrito la resolución, aceptación que deberá abarcar la integridad del contenido de la resolución y que constituye condición previa y necesaria para la ejecución de la misma en todas sus partes.

**5.10.- Expediente de reclamación.-**

El contenido de los expedientes será totalmente reservado y únicamente tendrán derecho a información las partes implicadas.

El Defensor del Cliente se somete a lo establecido en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y de la normativa de desarrollo.

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**  
**(Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)**

---

**Artículo 6ª.- Informe anual.-**

- 1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el DAC y el Defensor del Cliente, presentarán ante el consejo de administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que hará 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 resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
  - c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
  - d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- 2.- Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las Entidades.

**Artículo 7ª.- Defensor del Partícipe.-**

El Defensor del Cliente asumirá las competencias de Defensor del Partícipe, y actuará en el ámbito de los planes promovidos por Grupo Catalana Occidente y gestionados por Compañías respecto de las que haya asumido la función de Defensor del Cliente.

El Defensor del Cliente, en calidad de Defensor del Partícipe, conocerá y resolverá las reclamaciones que se formulen por parte de los partícipes, beneficiarios, o sus derechohabientes, contra la Entidad gestora o depositaria de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes, velando por el cumplimiento riguroso de la normativa en vigor sobre planes y fondos de pensiones, así como las especificaciones de los planes.

Será de aplicación todo lo señalado en el presente Reglamento en relación con el procedimiento, los dictámenes y sus efectos jurídicos, así como el informe anual.