



# Reglamento del Defensor del Partícipe de planes de pensiones del sistema individual

## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre y su Reglamento, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la 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 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

El Reglamento del Defensor del Partícipe tiene por objeto regular la actividad y procedimientos de aplicación en la tramitación de las quejas y reclamaciones sometidas a su conocimiento.

### Artículo 3. DEFINICIONES PREVIAS

#### **Entidad Promotora de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica que promueve la creación del plan.

#### **Entidad Gestora de Fondos de Pensiones** (en adelante Entidad):

Persona jurídica que administra los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

#### **Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica a la que corresponde la custodia y depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros de los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

#### **Entidad Comercializadora o Comercializador:**

Es la Entidad que lleva a cabo la comercialización del plan de pensiones, en virtud del correspondiente acuerdo con la Entidad Gestora. El comercializador deberá tramitar 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.

**Defensor del Partícipe** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones derivadas de los planes de pensiones del sistema individual que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante el Consejo de Administración de las Entidades promotoras y/o gestoras en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en sus respectivas Memorias anuales.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

**D.A. Defensor, S.L.** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y que en virtud de las designaciones efectuadas por las Entidades promotoras, asume las funciones de Defensor del Partícipe.

*Datos del Defensor:*

*C/ Velázquez, 80 1º Dcha.*

*28001 Madrid*

*Teléfono: 91 310 40 43*

*Fax: 91 308 49 91*

*e-mail: reclamaciones@da-defensor.org*

**Reclamante:**

Persona física, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad. En el presente caso son los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, y los derechohabientes de unos y otros.

**Quejas:**

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

**Reclamaciones:**

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

**Normativa de transparencia y protección de la clientela:**

La que tiene por objeto proteger los legítimos intereses de los clientes porque regula obligaciones específicas aplicables a la relación contractual, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones, y determina aspectos concretos de publicidad, normas de actuación e información.

**Buenas prácticas y usos financieros:**

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

**Artículo 4.****DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR.**

El Defensor es designado por la Entidad promotora en base a los requisitos establecidos para su titular en la legislación aplicable.

En el supuesto de que los estatutos de la Entidad promotora así lo dispongan, dicha designación será posteriormente ratificada por la junta o asamblea general.

El mandato del Defensor del Partícipe es de duración indefinida, sin perjuicio de la posibilidad de revocación en cualquier momento por parte de la entidad promotora.

**Artículo 5.****CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE.**

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del Defensor, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

## TÍTULO II. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

### Artículo 6.

#### TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Defensor del Partícipe resuelve las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación, por todas las personas físicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las Entidades, 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.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el caso que éstas no se hayan resuelto en el plazo de dos meses desde su presentación.

### Artículo 7.

#### PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Defensor nunca superará el mes y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo 11. A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### Artículo 8.

#### INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, 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 queja o 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.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- Número del documento nacional de identidad.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos de la Entidad reclamada.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

#### Artículo 9.

#### COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o 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.

El plazo empleado por el interesado para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto en el artículo 7.

## Artículo 10. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. Cuando el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- 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 reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## Artículo 11. ADMISIÓN A TRÁMITE.

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de un mes para resolver, y se solicitará de la Entidad que formule alegaciones en el plazo de quince días naturales.

## Artículo 12. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de Entidad, sus respectivas alegaciones y cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

#### Artículo 13.

#### FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN

El expediente finalizará en el plazo de un mes desde la presentación de la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

- Vinculante para la Entidad si es favorable al reclamante.
- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

#### Artículo 14.

#### COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado –según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- como a la Entidad, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

#### Artículo 15.

#### ALLANAMIENTO

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

#### Artículo 16.

#### DESISTIMIENTO

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente, sin perjuicio de que en su caso el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.