

SERVICIO DEL DEFENSOR DEL PARTICIPE

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO

Enero de 2007.

INTRODUCCION

El presente Reglamento de funcionamiento del servicio del defensor del partícipe se elabora en cumplimiento de la normativa vigente relacionada con los servicios de atención al cliente, concretamente con lo dispuesto para los servicios de defensa del partícipe de planes individuales, regulada inicialmente en la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, recogido igualmente en la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y desarrollado en posterior normativa, fundamentalmente el Real Decreto 303/2004, de 20 de Febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros y la Orden ECO ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

En relación a la implantación de los servicios de defensa del partícipe de los planes de pensiones, en el 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 se establece la necesidad de designación del defensor del partícipe para los planes de pensiones individuales, que lo será también de los beneficiarios. Igualmente el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones regula la figura del defensor del partícipe.

TÍTULO I

DEL SERVICIO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

CAPÍTULO I

DE REGULACIÓN, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO

Artículo 1º. El presente reglamento regula el Servicio del Defensor del Partícipe de los planes de pensiones del sistema individual promovidos por Banco Espirito Santo y gestionados por Espirito Santo Pensiones, E.G.F.P.

Artículo 2º. El Servicio del Defensor del Partícipe tiene por objeto la salvaguarda de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios, o sus derechohabientes, frente a las actuaciones de las Entidades Gestoras o Depositarias de los Fondos de Pensiones, en que estén integrados los planes de pensiones individuales adheridos, o contra las propias entidades promotoras de los planes de pensiones individuales, contrarias a la normativa reguladora de los planes y fondos de pensiones, así como a las buenas prácticas y usos

en materia de pensiones, dentro de los límites y con los requisitos que fija el presente reglamento.

Artículo 3º. Todo partícipe, beneficiario o derechohabiente, tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio del Defensor del Partícipe cualquier reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente reglamento.

Artículo 4º. El Servicio del Defensor del Partícipe corresponderá a un experto independiente de reconocido prestigio que designe el Promotor de los planes de pensiones.

CAPÍTULO II

DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN

Artículo 5º. El nombramiento del Servicio del Defensor del Partícipe, tendrá una duración de un año, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Promotor. Los servicios de defensor del partícipe recogidos en el presente reglamento comenzarán el día 1 de enero de 2007.

Artículo 6º. El Servicio del Defensor del Partícipe cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en quiebra o concurso de acreedores.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo del Consejo de Administración del Promotor.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración del Promotor deberá designar un nuevo servicio dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

CAPÍTULO III

DE LAS FUNCIONES

Artículo 7º. Será función del Servicio del Defensor la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de planes de pensiones individuales adheridos al Servicio, así como propiciar que tales relaciones se

desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio del Defensor del Partícipe:

- a) Conocer y resolver las reclamaciones que los partícipes, beneficiarios y derechohabientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 9 de este Reglamento.
- b) Presentar, formular y realizar ante el Promotor, la memoria anual, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia.

CAPÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DEL PROMOTOR DE LOS PLANES DE PENSIONES EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTICIPE

Artículo 8º. El promotor de los planes, así como otras entidades o personas que tengan relación con el desenvolvimiento de los planes recogidos en el presente Reglamento, tales como Entidad Gestora, Depositaria, etc. adoptarán cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio del Defensor del Partícipe.

En particular, corresponde al promotor:

- a) Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del Servicio.
- b) Asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones, facilitándole cuanta información solicite en materia que sea de competencia del Servicio del Defensor del Partícipe.
- c) Informar a los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales, en la forma que estime más adecuada, la existencia de este Servicio, la dirección a la que tienen que dirigir las reclamaciones, difundiendo el presente Reglamento.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación y funcionamiento del Servicio, adoptando las decisiones que estime pertinentes.

Tanto por parte del promotor como por parte del defensor del partícipe se nombrarán las correspondientes personas de contacto para agilizar los trámites necesarios.

TÍTULO II

DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I

OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 9º. Las reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios prestados por las Entidades Gestoras o Depositarias de los Fondos de Pensiones, en que estén integrados los planes de pensiones adheridos o contra las propias entidades promotoras de los planes de los planes individuales, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el partícipe, beneficiario o derechohabiente considere contrario a los buenos usos y prácticas relativas al funcionamiento de los planes de pensiones, y siempre que, de no haber existido el Servicio del Defensor del Partícipe, la reclamación pudiera haberse dirigido y resuelto por el servicio competente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Fundamentalmente las reclamaciones harán referencia a los siguientes procesos:

- Adhesión al plan.
- Modificaciones relativas a los datos personales y aportaciones.
- Gestión de las prestaciones del plan.
- Envío y recepción de comunicaciones entre las entidades y los partícipes y/o beneficiarios relativas a datos fiscales, magnitudes del fondo, traspasos, modificaciones, etc.
- Cuestiones relativas a los activos, rentabilidades, gastos, etc.

En general cualquier aspecto o proceso en el que se vea afectado el partícipe, beneficiario o derechohabiente, y que motive su reclamación o queja.

Artículo 10º. Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio:

- a) Las reclamaciones que se hallen sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o informe del Departamento competente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- b) Las reclamaciones de cuantía superior a 90.000 euros.
- c) Las reclamaciones que por su naturaleza o por las personas intervinientes en ellas no respondan al espíritu del servicio del defensor del cliente de salvaguarda de los intereses de partícipes y beneficiarios.

Artículo 11º. La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al partícipe, beneficiario o derechohabiente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 12º. Las reclamaciones se formularán por escrito, al que se acompañarán los documentos en que se apoye la reclamación, dirigido al Servicio del Defensor del Partícipe, en el que se hará constar:

- a) Nombre y apellidos y domicilio y teléfono del interesado y, en su caso, la persona que los represente justificando la representación, y número de DNI.
- b) Documentos que demuestren su condición de partícipe, beneficiario o derechohabiente del plan de pensiones individual adherido al Servicio.
- c) La Entidad Gestora o Depositaria de los Fondos de Pensiones, en que estén integrados los planes de pensiones adheridos o entidad promotora de los planes de los planes individuales contra la que se dirige la Reclamación.
- d) Hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita la decisión del Servicio del Defensor del Partícipe
- e) Declaración expresa de que las mismas no son objeto de litigio, o que no se tiene conocimiento que lo sean, ante los Tribunales de justicia, o están pendientes o han sido objeto de resolución administrativa o arbitral.
- f) Lugar, fecha y firma.

Junto con la información anterior se deberán aportar las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

Se enviarán al domicilio donde radique el Servicio, de modo que las reclamaciones y demás correspondencia dirigida al Servicio, sean recibidas directamente por éste.

Adicionalmente a la información anterior, deberá acreditarse por parte del reclamante la presentación previa de reclamación ante el promotor, entidad Gestora o depositaria.

Para las reclamaciones presentadas ante el defensor del partícipe que no sean de su competencia se informará al reclamante sobre las instancias correspondientes para la presentación de las oportunas reclamaciones.

Artículo 13º. El plazo para la presentación de reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que se hubieren producido los hechos determinantes de la reclamación.

Toda reclamación recibida por el Servicio del Defensor del Partícipe transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia, serán rechazadas.

En todo caso, el Servicio no admitirá reclamaciones que tengan su origen en hechos acaecidos con anterioridad a la entrada en vigor del presente Reglamento; sin perjuicio de informar sobre ello a los planes de pensiones adheridos.

CAPÍTULO II

DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 14º. Recibida una reclamación, el Servicio del Defensor del Partícipe acusará recibo de su presentación y resolverá, en el plazo de diez días, sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la Entidad Gestora y Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotora del Plan de pensiones individuales adherido al Servicio, contra la que se dirija la Reclamación.

Denegada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio, sin perjuicio del derecho del partícipe, beneficiario o causahabiente de poder dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o a los órganos jurisdiccionales competentes.

Artículo 15º. Admitida a trámite una reclamación, su instructor trasladará copia de la misma a la Entidad Gestora y Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotora del Plan de pensiones individuales adherido al mismo, para que pueda formular alegaciones en el plazo de veinte días desde el momento de su recepción. En cualquier caso, el instructor podrá requerir de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes en orden a la resolución a adoptar, la cual deberá pronunciarse, en todo caso, dentro de los dos meses inmediatos siguientes a la fecha de presentación de la reclamación. No obstante lo anterior, el Defensor del partícipe se pronunciará sobre las reclamaciones presentadas en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de toda la información relativa a la reclamación.

En caso de no disponer de la información necesaria para la resolución de una reclamación habiendo sido solicitada, se emitirá comunicado de desestimación de la reclamación transcurrido el plazo de diez días naturales desde su petición.

En caso de incumplimiento de alguno de los plazos anteriormente descritos deberá facilitarse y razonarse causa de fuerza mayor que motive su incumplimiento.

Las resoluciones que emita el Defensor del partícipe serán enviadas por correo certificado al reclamante, al promotor y a la entidad gestora pudiendo presentarse de forma telemática. 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.

CAPÍTULO III

DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL SERVICIO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

Artículo 16º. Las resoluciones que se dicten deberán ser siempre motivadas, Asimismo, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

Artículo 17º. Las resoluciones del Servicio del Defensor del Partícipe serán de obligado acatamiento para la Entidad Gestora, Depositaria o Promotora afectada, la cual deberá proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ella concierna, dentro del plazo señalado en la resolución, previa aceptación de ésta por el cliente y renuncia de éste al ejercicio de otras acciones.

Artículo 18º. Será voluntaria para el reclamante la aceptación de la resolución dictada por el Servicio del Defensor del Partícipe.

Artículo 19º. La aceptación de la resolución deberá hacerse por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea administrativa, judicial, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes y habrá de efectuarse por el cliente dentro de los treinta días siguientes a su recepción, pasado el cual sin respuesta se entenderá que rechaza la resolución, de lo que se dará cuenta a la Entidades Gestora y Depositaria de los Fondos de Pensiones y Promotora del Plan de pensiones individuales contra la que se dirija la reclamación.

Artículo 20º. El Servicio del Defensor del Partícipe 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 Servicio dará por concluida la tramitación. Lo mismo hará si unilateralmente, en cualquier momento, la Entidad Gestora o Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotora del plan de pensiones individual adherido al Servicio, afectada se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación.

Artículo 21º. La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Servicio del Defensor del Partícipe, estará reservada a las partes afectadas.

En caso de disconformidad por parte del reclamante de la resolución dictada por el servicio del Defensor del Partícipe se le comunicará su facultad de acudir al comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe en planes de pensiones.

CAPÍTULO IV

DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 22º. Las reclamaciones presentadas ante el Servicio del Defensor del Partícipe serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se dicte por este Servicio, dentro del plazo establecido, resolución. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Artículo 23º. La presentación de una reclamación ante el Servicio del Defensor del Partícipe supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

TÍTULO III

DE LAS RELACIONES GENERALES, MEMORIA Y PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPÍTULO I

DE LAS RELACIONES EN GENERAL

Artículo 24º. Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Servicio del Defensor del Partícipe podrá dirigir a la Entidad Gestora o Depositaria de los Fondos de Pensiones y Promotora de los planes de pensiones individuales adheridos, requerimientos, notificaciones, preguntas o cualesquiera comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de su actividad que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los partícipes, beneficiarios y derechohabientes, debiendo aquellas dar contestación a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a veinte días.

CAPÍTULO II

DE LA MEMORIA

Artículo 25º. Dentro del trimestre primero de cada año, el Servicio del Defensor del Partícipe presentará al Promotor, una memoria explicativa del desarrollo de sus funciones durante el año precedente, en la que podrá incluir recomendaciones o

sugerencias derivadas de su actividad, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Asimismo, podrá acordar, atendiendo a su interés general, la publicación de aquellas resoluciones que crea conveniente, manteniendo en todo caso la reserva en cuanto a las partes intervinientes.

CAPÍTULO III

DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

Artículo 26º. Junto con la memoria, el Servicio del Defensor del Partícipe presentará la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio a que aquéllas se refieran, así como las previsiones para el siguiente, incluidas las propuestas de tipo organizativo que estime conveniente para una mejor prestación de sus funciones por el Servicio del Defensor del Partícipe.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. La regulación del Servicio del Defensor del Partícipe podrá ser modificada por acuerdo del Promotor de los planes de pensiones, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos a la Institución del Servicio del Defensor del Partícipe que establezcan las normas reguladoras de la protección de la clientela de las Entidades Gestoras, Depositarias de los Fondos de Pensiones o Promotora del Plan de pensiones individual.

Segunda. El presente Reglamento entrará en vigor el 1 de enero de 2007.

Tercera. El promotor queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Cuarta. A los efectos del artículo 12, la dirección del Servicio del Defensor del Partícipe será la siguiente:

Grupo de Asesores Previgalia
Defensor del partícipe.
C/ Bahía de Pollensa 5
28042 Madrid
☎ 911833756
✉ gaprevigalia@gaprevigalia.com

Adicionalmente a la dirección postal podrá utilizarse la dirección de correo electrónico para facilitar cualquier documentación relativa a las reclamaciones a presentar.