

**REGLAMENTO
DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE
DE LOS PLANES DE PENSIONES
PROMOVIDOS POR BANCA PUEYO, S.A.**

CAPÍTULO PRIMERO DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN, AUTONOMÍA Y MEDIOS.

Artículo 1º.- Regulación.

El presente Reglamento regula la figura del Defensor del Partícipe (en adelante, el Defensor) de los Planes de Pensiones Individuales promovidos por Banca Pueyo, S.A. que figuran en la relación recogida en el Anexo I (en adelante, los Planes), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes, de conformidad con lo establecido en el art. 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, en el art. 49 del Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones y en la 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.

El 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 adheridos, o contra la propia Entidad Promotora de los Planes, contrarias a la normativa reguladora de los Planes y Fondos de Pensiones, así como a las buenas prácticas y usos dentro de los límites y con los requisitos que fija el presente Reglamento.

Todo partícipe, beneficiario o derechohabiente, tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión 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 2º.- Designación del Defensor.

El Defensor será designado por Banca Pueyo, S.A., Entidad Promotora de los Planes de pensiones, debiendo ser una persona o entidad independiente y de reconocido prestigio.

Artículo 3º.- Independencia.

El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LA DURACIÓN Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL CARGO.

Artículo 4º.- Duración del cargo.

El nombramiento del Defensor tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Entidad Promotora.

Artículo 5º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del cargo.

No podrán ser elegidos para el cargo aquellas personas que tengan 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; y los quebrados y concursados no rehabilitados.

Artículo 6º.- Terminación del cargo.

El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad Promotora acordara su renovación.
- b. Incapacidad sobrevenida.
- c. Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d. Renuncia.
- e. Acuerdo de la Entidad Promotora fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Vacante al cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, la Entidad Promotora procederá al nombramiento de un nuevo Defensor dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR Y MATERIAS EXCLUIDAS.

Artículo 7º.- Funciones del Defensor.

Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de los Planes derivados de sus relaciones con las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Defensor:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los partícipes, beneficiarios y derechohabientes de los Planes le planteen en relación con los supuestos previstos en el artículo 10 de este Reglamento.
- b. Presentar, formular y realizar ante las Entidades Promotoras, Gestoras y Depositarias de los planes informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia.

Artículo 8º.- Materias excluidas.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor:

- a. Las relaciones entre la Entidad Promotora y sus empleados.

- b. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial, arbitral o informe del Departamento competente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

CAPÍTULO CUARTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD PROMOTORA EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR.

Artículo 9º.- Obligaciones de la Entidad Promotora.

La Entidad Promotora adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Defensor y para asegurar la autonomía de sus decisiones.

En particular, corresponde a la entidad Promotora:

- a. Colaborar con el Defensor 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.
- b. Informar a los partícipes y beneficiarios de los Planes, en la forma que estime más adecuada, la existencia y funciones del Defensor, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a los partícipes y beneficiarios, o a sus derechohabientes, para presentar sus reclamaciones y la dirección a la que tienen que dirigirlas
- c. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Defensor y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado e) del artículo 6º del presente Reglamento.

CAPÍTULO QUINTO DEL OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 10º.- Objeto.

Los partícipes y los beneficiarios de los Planes de Pensiones o sus derechohabientes, pueden dirigirse al defensor cuando estimen que en la actuación de las Entidades Promotora, Gestora o Depositaria hayan sufrido un tratamiento no ajustado a Derecho.

Artículo 11º.- Forma.

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

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

- b. Documentos que demuestren su condición de partícipe, beneficiario o derechohabiente de alguno de los Planes.
- c. La Entidad Gestora o Depositaria del Fondos de Pensiones en que esté integrado el Plan del que es partícipe o beneficiario, o la Entidad Promotora contra la que se dirige la reclamación.
- d. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- e. Declaración expresa de que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f. Lugar, fecha y firma.

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

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Defensor, en cualquier oficina de la Entidad Promotora, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor tiene carácter totalmente gratuito, no pudiéndose exigir al partícipe, beneficiario o derechohabiente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 12º.- Plazo.

La presentación de una queja o reclamación ante el Defensor deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que se tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Defensor dará traslado a la Entidad Promotora de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Artículo 13º.- Presentación de cuestiones por las Entidades Promotora, Gestora o Depositaria.

Las Entidades Promotora, Gestora o Depositaria podrán someter a la consideración y resolución del Defensor cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación del partícipe, beneficiario o derechohabiente, cuando ésta no hay sido interpuesta.

Una vez planteada la cuestión por las Entidades Promotora, Gestora o Depositaria, el partícipe, beneficiario o derechohabiente no podrá interponer una reclamación por los mismos hechos, sin perjuicio de la facultad, durante la tramitación de la cuestión, de formular las alegaciones y aportar las pruebas que estime pertinentes.

CAPÍTULO SEXTO DE LA TRAMITACIÓN.

Artículo 14º.- Admisión a trámite.

1. Recibida una reclamación, el Defensor 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, contra la que se dirija la reclamación.

Denegada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Defensor, 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.

Recibida la queja o reclamación por el Defensor, se procederá a la apertura de expediente, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 17º de este Reglamento.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

2. 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 le requerirá 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 a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 17º de este Reglamento.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de los Planes.
- d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo reclamante en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

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

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Defensor.

Artículo 15º.- Tramitación.

Durante la tramitación del expediente, el Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad Gestora y Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotora de los Planes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Defensor podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

Artículo 16º.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

El Defensor podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Defensor dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad Gestora o Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotora de los Planes a satisfacción del reclamante, y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 17º.- Plazo para dictar la resolución.

El Defensor dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento.

Artículo 18º.- Contenido y notificación de la resolución.

Las resoluciones del Defensor que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

**CAPÍTULO SÉPTIMO
DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.**

Artículo 19º.- Efectos de la resolución para el reclamante.

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Defensor, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de aceptar dicha resolución, deberá comunicarlo por escrito al Defensor en el plazo de treinta días desde la recepción de la notificación de la misma. Transcurrido dicho plazo sin haber comunicado la aceptación se entenderá que la resolución no ha sido aceptada, de lo que se dará cuenta a la Entidad Gestora, Depositaria o Promotora del Plan contra la que se dirija la reclamación.

La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes.

La aceptación de la resolución será notificada a la Entidad Gestora, Depositaria o Promotora afectada por el Defensor en el plazo máximo de diez días desde la recepción de su comunicación.

Artículo 20°.- Efectos de la resolución para la Entidad Gestora, Depositaria o Promotora.

La resolución dictada por el Defensor, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad Gestora, Depositaria o Promotora afectada, la cual ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del partícipe, beneficiario o derechohabiente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Defensor notifique a la Entidad Gestora, Depositaria o Promotora afectada la aceptación del partícipe, beneficiario o derechohabiente.

Artículo 21°.- Suspensión de acciones.

El partícipe, beneficiario o derechohabiente que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Defensor le comunique su resolución. De la misma forma, el Banco que plantee una cuestión suspenderá toda acción legal contra el cliente hasta la resolución correspondiente del Defensor. En caso de incumplimiento de este requisito, el Defensor archivará el expediente sin más trámite.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo de la Entidad Promotora.

ANEXO I

Planes de Pensiones promovidos por Banca Pueyo, S.A. incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento:

- **PLAN DE PENSIONES BANCA PUEYO**
- **PLAN DE PENSIONES BANCA PUEYO I**
- **PLAN DE PENSIONES BANCA PUEYO BOLSA**