

**REGLAMENTO**  
**DEL**  
**SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTÍCIPE DE LA**  
**UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

**MADRID, OCTUBRE DE 2010**

## TÍTULO I

### DEL SERVICIO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

#### CAPÍTULO I

##### DE REGULACIÓN, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO

**Artículo 1º.** El presente reglamento instituye y regula el Servicio del Defensor del Partícipe de los planes de pensiones del sistema individual promovidos y/o comercializados por las Sociedades Cooperativas de Crédito, cuyas entidades promotoras decidan libremente adherirse al mismo.

El Reglamento ha sido aprobado por el Consejo Rector de la UNACC en su reunión del 9 de junio de 2004.

El Servicio de Defensa del Partícipe se rige por el presente Reglamento, por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, 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 demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

Los planes de pensiones individuales que actualmente están integradas en el Servicio de Defensa del Partícipe de la UNACC son los relacionados en el Anexo I del presente Reglamento, mediante acuerdo adoptado por sus entidades promotoras y comunicado previamente a la UNACC.

**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 los planes 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 o queja que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 4º.** La Dirección del Servicio de Defensa del Partícipe corresponderá a un experto independiente de reconocido prestigio que designe el Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

El Director del Servicio, deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el art. 5 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo,

sobre los departamentos y servicios de atención al Partícipe y el defensor del Partícipe de las entidades financieras.

El Director del Servicio actuará con independencia respecto de los promotores de los planes de pensiones individuales, Entidades Gestoras o Depositarias de los Fondos de Pensiones y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En este sentido, el Director del Servicio no podrá estar ligado frente a los que se formule la reclamación o queja en cuya instrucción o resolución intervengan, por relación laboral, de prestación de servicios o cualquier otra fórmula de trabajo retribuido, al objeto de garantizar la independencia de sus actuaciones durante la tramitación de la reclamación o queja.

La designación del Director del Servicio de Defensa del Partícipe será comunicada al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN**

**Artículo 5º.** El nombramiento del Director del Servicio tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector de UNACC.

**Artículo 6º.** El Director del Servicio de Defensa 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 de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Ser declarado fallido o concursado no rehabilitado.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo motivado del Consejo Rector de la UNACC.

Vacante el cargo, el Consejo Rector de la UNACC, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo Director del Servicio dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTÍCIPE**

**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 10 de este Reglamento.
- b) Presentar, formular y realizar ante el Consejo Rector de la UNACC, y de las Entidades Promotoras de los planes de pensiones y Gestoras y Depositarias de los Fondos de Pensiones, la memoria anual, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE LA UNACC Y DE LAS CAJAS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 8º.** La UNACC adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio de Defensa del Partícipe, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones.

En particular, corresponde a la UNACC a través de su Secretaría General:

- a) Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del Servicio.
- b) Asistirse en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones, facilitándole cuanta información solicite en materia que sea de competencia de la UNACC.
- c) Informar a los planes de pensiones individuales promovidos y/o comercializados por las Sociedades Cooperativas de Crédito, de la existencia de este Servicio, así como del contenido del presente Reglamento. En especial dicha información se facilitará por medio de la publicación del presente Reglamento y su Anexo I en la web de la UNACC ([www.unacc.com](http://www.unacc.com)), junto con la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación y funcionamiento del Servicio de Defensa del Partícipe, adoptando las decisiones que estime pertinentes, en particular a los efectos de lo previsto en el artículo 6º.

**Artículo 9º.** Los promotores de los planes de pensiones individuales adheridos y las Entidades Gestoras y Depositarias de los Fondos de Pensiones tienen el deber de facilitar al Servicio de Defensa del Partícipe toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación o queja por parte de sus Partícipes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

Asimismo, deberán informar a sus Partícipes, poniendo a disposición de ellos, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas WEB, de la existencia del Servicio de Defensa del Partícipe, con indicación de su dirección

postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de la obligación de agotar la vía previa de reclamación ante el Servicio de Defensa Partícipe, para poder formular las reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Los promotores de los planes de pensiones individuales contribuirán al presupuesto de funcionamiento del Servicio de Defensa del Partícipe, en función del número de partícipes que tengan y /o de las quejas o reclamaciones, que frente a ellas se formulen.

## TÍTULO II

### DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS Y DE SU TRAMITACIÓN

#### CAPÍTULO I

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

**Artículo 10º.** Las reclamaciones y quejas 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 financieras, y siempre que, de no haber existido el Servicio del Defensor del Partícipe, la reclamación pudiera haberse dirigido y resuelto por el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

**Artículo 11º.** Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio:

- a) Las reclamaciones y quejas que formulen los Partícipes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el Partícipe tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- b) Las reclamaciones y quejas que se encuentren sometidas a, o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral o informe del Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.
- c) Las reclamaciones y quejas relativas a planes de pensiones asociados y de empleo.
- d) Las reclamaciones y quejas de cuantía superior a 90.000 euros.

**Artículo 12º.** La presentación y tramitación de las reclamaciones y quejas tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al Partícipe pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 13º.** La presentación de las reclamaciones y quejas podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la

lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La reclamación deberá tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de su 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 entidades promotoras 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 o motivos 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 ante los Tribunales o juzgados de justicia, o están pendientes o han sido objeto de resolución administrativa o arbitral.
- f) Lugar, fecha y firma.

A la reclamación o queja se acompañará la prueba documental que obre en poder del Reclamante y en la que se fundamente su reclamación.

La reclamación o queja que deberá ir dirigida al Servicio de Defensa del Partícipe, y podrá presentarse directamente ante éste, pero también ante los departamentos o servicios de atención al cliente de las Entidades promotoras de los planes de pensiones individuales, Gestoras o Depositarias de los Fondos de Pensiones y en su caso si las tuvieran, ante cualquier oficina abierta al público de las mismas, así como en la dirección de correo electrónico que cada Entidad habrá de habilitar a este fin.

Cuando la reclamación o queja no se presente directamente ante el Servicio de Defensa del Partícipe, deberá la Entidad que la haya recibido remitirla en un plazo máximo de 10 días la reclamación o queja al mismo.

**Artículo 14º.** El plazo para la presentación de reclamaciones o queja no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda reclamación o queja recibida por el Servicio de Defensa del Partícipe transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el art. 11 de este Reglamento, serán rechazadas.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 15º.** Recibida una reclamación o queja por el Servicio, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el Director del Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene el Servicio para resolver el expediente.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la Entidad afectada, de forma que denegada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio. Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación o queja, 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación o queja no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de 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.
- d) Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Partícipe en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones o quejas que establezca el presente reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la reclamación o queja, 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 hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Si la reclamación o queja hubiera sido presentada ante el Servicio de Defensa del Partícipe no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención de la Entidad afectada, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación o queja.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación o queja, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

**Artículo 16º.** Admitida a trámite una reclamación o queja, el Director del Servicio dará traslado de una copia de la misma 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, para que pueda formular alegaciones en el plazo de quince días desde el momento de su recepción.

El Director del Servicio 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 consideren pertinentes para adoptar su decisión.

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

Los partícipes podrán desistir de sus reclamaciones o quejas en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el partícipe se refiere. No obstante, el Director del Servicio podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de los partícipes y de las buenas prácticas y usos financieros.

### CAPÍTULO III

#### DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTÍCIPE Y SUS EFECTOS

**Artículo 17º.** El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la reclamación o queja fuera presentada en el Servicio de Defensa del Partícipe o en su caso en el departamento o servicio de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de las Entidades Gestoras o Depositarias de los Fondos de Pensiones, en que estén integrados los planes de pensiones adheridos o de las propias entidades promotoras de los planes de los planes individuales.

La Resolución será siempre motivada y podrán reconocer derechos económicos a favor del Partícipe en cuantía que no exceda por todos los conceptos de 90.000 euros y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la Partícipe aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. De forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Las resoluciones que se dicten 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.

La Resolución que desestime la reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al reclamante de plantear la misma ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

**Artículo 18º.** Las resoluciones del Servicio de Defensa del Partícipe favorables al reclamante vincularán a la Entidad afectada. 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.

Las Entidades deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no se señalare plazo, y se tratase de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la recepción de la renuncia del Partícipe al ejercicio de otras acciones.

Será voluntaria para el reclamante la aceptación de la resolución dictada por el Servicio de Defensa del Partícipe.

**Artículo 19º.** El Servicio de Defensa 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 se allanase a la petición del Partícipe o éste retirase su reclamación o queja.

**Artículo 20º.** La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Servicio de Defensa del Partícipe, estará reservada a las partes afectadas.

Los archivos y antecedentes estarán en poder del Director del Servicio o, en caso de vacante, de la UNACC. En caso de que algún plan de pensiones se separara del presente Reglamento, las reclamaciones relativas al mismo serán entregadas a su promotor.

## CAPÍTULO IV

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

**Artículo 21º.** Las reclamaciones o quejas presentadas ante el Servicio de Defensa del Partícipe serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el Partícipe deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando por el Servicio de Defensa del Partícipe se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación o queja y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el departamento o servicio de atención al Partícipe de las Entidades Gestoras y Depositarias de los Fondos de Pensiones o Promotoras del Plan de pensiones individuales adherido al Servicio, o del Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 22º.** La presentación de una reclamación ante el Servicio de Defensa 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 EN GENERAL, MEMORIA Y PRESUPUESTO DE GASTOS**

##### **CAPÍTULO I**

###### **DE LAS RELACIONES EN GENERAL**

**Artículo 23º.** Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Director del Servicio de Defensa del Partícipe podrá dirigir a la UNACC y a las Entidades Gestoras y Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotoras del Plan de pensiones individuales adherido al Servicio, requerimientos, notificaciones, preguntas o cualesquiera comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de las mismas que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los Partícipes. La UNACC y las Entidades antes dichas, indistinta y directamente, deberán dar contestación a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a treinta días.

##### **CAPÍTULO II**

###### **DE LA MEMORIA ANUAL DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 24º.** Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio de Defensa del Partícipe presentará ante el Consejo Rector de la UNACC y de las Entidades Gestoras y Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotoras del Plan de pensiones individuales adherido al Servicio de Defensa del Partícipe una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones o quejas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones 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.

Al menos un resumen de la Memoria se integrará en la memoria anual de la UNACC y de las Entidades Gestoras y Depositaria de los Fondos de Pensiones o Promotoras del Plan de pensiones individuales adheridos al Servicio de Defensa del Partícipe.

## CAPÍTULO III

### DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

**Artículo 25º.** Junto con la Memoria, el Director del Servicio de Defensa 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 de Defensa del Partícipe.

### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** La regulación del Servicio de Defensa del Partícipe podrá ser modificada por acuerdo del Consejo Rector de la UNACC, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos a la Institución del Defensor del Partícipe que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades Financieras.

**Segunda.** El presente Reglamento entrará en vigor una vez que sea aprobado por el Consejo Rector de la UNACC (9 de junio de 2004), y que se haya notificado al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, a la que se acompañará la designación de la persona que asuma la Dirección del Servicio.

**Tercera.** El Consejo Rector de la UNACC queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones o por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Cuarta.** A los efectos del artículo 13, la dirección del Servicio de Defensa del Partícipe será la siguiente:

**SERVICIO DE DEFENSA DEL PARTÍCIPE**  
**UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO**  
C/ Alcalá, 55-3º derecha  
Teléfono: 917 81 94 18  
Fax: 915 78 38 24 .  
[defensorparticipe@unacc.es](mailto:defensorparticipe@unacc.es)  
**28014 MADRID**

**Quinta.** Los promotores de los planes de pensiones individuales que con posterioridad al momento de entrada en vigor de este Reglamento acuerden la adhesión de los mismos al Servicio de Defensa del Partícipe de la UNACC, deberán poner en conocimiento del Director del Servicio la decisión para su traslado al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, momento en que surtirá efecto su incorporación.