
Defensor del Partícipe

¿En qué consiste el Servicio del Defensor del Partícipe?

El Servicio del Defensor del Partícipe de la UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO, tiene como objetivo proteger los derechos e intereses de los Partícipes, Beneficiarios o sus Derechohabientes, resolviendo exclusivamente las reclamaciones derivadas de los Planes de Pensiones individuales concertados.

El reglamento para la Defensa del Cliente de Seguros RGA, que incluye en su Anexo II, el del Defensor del Partícipe, se encuentra en RGAnet.

¿Quién puede dirigirse al Servicio del Defensor del Partícipe?

Cualesquiera Partícipes, Beneficiarios o sus Derechohabientes, frente a actuaciones de las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los Planes o contra las propias entidades promotoras de los Planes Individuales, contrarias a la normativa reguladora de los Planes de Pensiones, así como a las buenas prácticas y usos en materia de pensiones.

¿Cómo dirigirse al Servicio del Defensor del Partícipe?

Mediante escrito dirigido a:

**Servicio del Defensor del Partícipe
Unión Nacional de Cooperativas de Crédito**

C/ Alcalá nº 55, 3º derecha

28014 Madrid

Tf. 91.781.94.18

Fax. 91.578.38.24

En dicho escrito deben constar los siguientes datos:

- Nombre, apellidos y D.N.I del reclamante o si actúa otra persona en su nombre, justificación de la misma.
- Dirección y teléfono.
- Nº de partícipe, y documentos que demuestren su condición de partícipe, beneficiario o derechohabiente del plan de pensiones.
- Hechos, razones y solicitud en que se concretan, las cuestiones sobre las que se solicita la decisión del Servicio del Defensor del Partícipe.
- Declaración de no haber recaído con anterioridad o estar pendiente, fallo arbitral o judicial sobre el mismo asunto.
- Lugar, fecha y firma.

¿Cómo actúa el Servicio del Defensor del Partícipe?

Recibida la reclamación escrita el Servicio del Defensor del Partícipe acusará recibo de inmediato y resolverá en el plazo de 10 días sobre su admisión o inadmisión.

Son causas de inadmisión a trámite:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.

- Cuando se pretenda 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.
- 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.
- Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo partícipe, en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubieran transcurrido más de dos años desde que el partícipe tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Admitida a trámite la reclamación, se da traslado a Rural Pensiones S.A., E.G.F.P., o a la Entidad Depositaria, para que en el plazo de quince días desde su recepción formule alegaciones.

Formuladas las alegaciones, el Servicio del Defensor del Partícipe dictará resolución en el plazo máximo de dos meses a la fecha de presentación de la reclamación ante este servicio.

¿Qué efectos tienen las resoluciones dictadas por el Servicio del Defensor del Partícipe?

Vinculan y obligan a Rural Pensiones S.A. E.G.F.P, a los Promotores y a la Entidad Depositaria , pero no vinculan al Partícipe, que podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Partícipe, o a los órganos jurisdiccionales competentes.

No obstante, la reclamación ante este Servicio es requisito necesario para acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones