

## **NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

El presente documento establece las normas de procedimiento de la institución del Defensor del Partícipe del “HELVETIA, PLAN DE PENSIONES” (en adelante el Plan de Pensiones) promovido por HELVETIA COMPAÑÍA SUIZA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante el Promotor).

### **I.- Régimen Jurídico aplicable.**

La figura del Defensor del Partícipe del Plan de Pensiones se rige por las siguientes normas:

1º.- La Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, y específicamente por lo dispuesto en su artículo 7.5.

2º.- Las presentes Normas de Procedimiento.

### **II.- Nombramiento.**

El Promotor del Plan de Pensiones será el encargado de la designación del Defensor del Partícipe que recaerá, necesariamente, en entidades o expertos independientes de reconocido prestigio, cuya función es atender las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes derivados de la ejecución de sus planes de pensiones individuales y que actuará con absoluta independencia de criterio y libertad de actuación en el ejercicio de su función, con el único sometimiento al ordenamiento jurídico y a las presentes Normas de Procedimiento.

### **III.- Duración.**

La duración del nombramiento del Defensor del Partícipe será de un año a contar desde la fecha de efecto del nombramiento y aceptación del cargo.

El mandato inicial del Defensor del Partícipe se renovará tácitamente por sucesivos e iguales periodos anuales, si ninguna de las partes no lo denuncia, por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha de expiración del nombramiento o de cualquiera de sus prórrogas.

### **IV.- Cese.**

El Defensor del Partícipe cesará en el ejercicio de sus funciones, por las siguientes causas:

1ª.- Denuncia por cualquiera de las partes en los términos establecidos en el antecedente apartado tercero.

2ª.- Muerte; declaración de fallecimiento, ausencia o incapacitación; así como la enfermedad grave que imposibilite el ejercicio de la función, cuando el experto independiente designado sea una persona física.

3ª.- Disolución, quiebra, suspensión de pagos o intervención judicial de la persona jurídica designada como Defensor del Partícipe, así como cualquier supuesto legal que impida la prestación de sus servicios.

4ª.- Pérdida de cualquiera de las condiciones y requisitos legalmente establecidos para ser designado Defensor del Partícipe.

5ª.- Incumplimiento grave de las funciones asignadas o, en su caso, el cumplimiento negligente de las mismas.

6ª.- Resolución unilateral del compromiso adquirido, comunicada por escrito a la otra parte, con una antelación mínima de seis meses a la fecha en que se pretenda el cese efectivo en el cargo.

El Promotor del Plan de Pensiones deberá designar inmediatamente un nuevo experto independiente y de reconocido prestigio, con el fin de asegurar el buen funcionamiento y la continuidad de la institución del Defensor del Partícipe. Este nuevo nombramiento se comunicará a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en el artículo 7.5 de la LPFP.

## **V.- Funciones.**

La misión del Defensor del Partícipe es la tutela y defensa de los derechos e intereses de los partícipes y beneficiarios del Plan de Pensiones, velando para que las relaciones entre estos y las instituciones relacionadas con el Plan (Promotor, Depositario y Gestora) se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza mutua.

Las funciones del Defensor del Partícipe son las siguientes:

1. Conocer las reclamaciones que formulen las personas físicas incorporadas al Plan de Pensiones, como partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes, contra la entidad Gestora o Depositaria del Fondo de Pensiones en que está integrado el Plan, o contra la propia Promotora. En consecuencia, no tiene competencia para pronunciarse sobre reclamaciones presentadas ni por personas jurídicas ni por terceros perjudicados.
2. Resolver las reclamaciones que conozca, de acuerdo con el procedimiento establecido en las presentes Normas.
3. Trasladar a la Dirección de la Entidad Gestora o al Promotor las recomendaciones que considere oportunas en temas relacionados con su competencia.

## **VI.- Reclamaciones y Procedimiento.**

Los Partícipes y Beneficiarios del Plan de Pensiones, o sus derechohabientes, siempre que sean personas físicas, tendrán derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del Partícipe cualquier reclamación contra el Promotor, la Entidad Gestora y/o la Entidad Depositaria del Fondo de Pensiones en que esté integrado el Plan derivada de su plan de pensiones, de su interpretación o cumplimiento, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Documento.

Las materias sobre las que los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes pueden plantear reclamaciones son las siguientes:

Temas relacionados con procedimiento, como pueden ser:

- Cumplimentación del boletín de adhesión
- Designación o cambio de beneficiarios
- Información facilitada por la Entidad Gestora
- Cobro de prestaciones
- Ingreso o la modificación de aportaciones

- Movilización de derechos consolidados o económicos
- Cumplimiento de los plazos máximos establecidos legalmente

Temas Financieros y Actuariales, tales como:

- Cálculo de las prestaciones
- Cálculo de los derechos consolidados
- Cobro de las comisiones de las entidades gestora y depositaria
- Pólizas contratadas por el Plan de Pensiones
- Rentabilidad obtenida por el partícipe

Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Defensor del Partícipe:

1. Las cuestiones que se encuentren sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa, o que se hayan resuelto ya en aquéllas instancias. Tampoco serán admisibles a reclamación, los recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
2. Las que deriven de planes de pensiones que no sean del sistema individual de los que el Promotor pueda ser entidad promotora.
3. Las reclamaciones efectuadas por personas distintas a las definidas en el primer párrafo de este apartado y, en particular, las realizadas por personas jurídicas o terceros perjudicados.
4. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la reclamación que no sean subsanables, incluyendo los supuestos en los que no se concrete el motivo de la reclamación.
5. Las que tengan como causa el rechazo expreso por las Entidades de la petición en base a simulación o fraude del reclamante.
6. Las reclamaciones sobre las que exista un finiquito firmado, es decir aquéllas que reiteren otras reclamaciones anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
7. Las que se presenten una vez haya transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones señalado en estas Normas de Funcionamiento.

Las reclamaciones deberán formularse en nombre propio, o a través de persona debidamente apoderada, por uno cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante mensaje a la siguiente dirección de correo electrónico: **[defensorp.gesnorte@novaster.net](mailto:defensorp.gesnorte@novaster.net)**
- Mediante escrito, dirigido a NOVASTER GE, debidamente firmado y presentado ante cualquier oficina del Promotor, en el domicilio social de ésta, ante la Entidad Gestora, cualquiera de sus agentes o bien en el domicilio designado a tal efecto por el Defensor del Partícipe.

Cualquiera que fuese el medio elegido para formular la reclamación, el reclamante deberá hacer constar el lugar, la fecha e indicar su nombre y apellidos, su DNI y domicilio, la calidad en la que actúa (Partícipe, Beneficiario o derechohabiente de uno de ellos), así como la causa o motivo de la reclamación, concretándose con claridad y precisión su pretensión, en su caso la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación, así como

que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. Así mismo, el reclamante deberá aportar la pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación, y siempre que fuese posible, deberá acompañar una fotocopia del Certificado de Pertenencia al Plan de Pensiones que corresponda o cualquier otro justificante que acredite su pertenencia al Plan.

Será requisito para admitir a trámite la reclamación ante el Defensor del Partícipe, acreditar que la misma ha sido formulada previamente al Promotor o a la Entidad Gestora por el procedimiento ordinario, y que ha sido desestimada, total o parcialmente, de forma expresa y por escrito, o bien que ha transcurrido un plazo de dos meses desde la fecha de su presentación sin haber recibido resolución expresa. A los efectos anteriores, no se considerará desestimada la reclamación:

1. Cuando el Promotor o la Entidad Gestora difiera la resolución definitiva hasta que se resuelvan cuestiones prejudiciales.
2. Cuando la respuesta del Promotor consista en someter la cuestión planteada a decisión pericial. No obstante lo anterior, concluido el procedimiento pericial se podrá reclamar ante el Defensor del Partícipe, siempre que su reclamación se fundamente en cuestiones ajenas al objeto de la pericia.

El plazo de caducidad para la presentación de reclamaciones ante el Defensor del Partícipe es de dos años contados desde la fecha en la que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos o actos causantes o determinantes de la reclamación.

Recibida la reclamación, el Defensor del Partícipe acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación y requerirá al Promotor para que, en el plazo de diez días naturales, informe sobre la posible concurrencia de causas de inadmisibilidad. Igualmente, si en la reclamación no estuviese suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la reclamación, el Defensor del Partícipe requerirá al reclamante para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales, apercibiéndole de que si no lo hace se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite. Transcurrido este plazo, el Defensor del Partícipe resolverá sobre la admisión a trámite de la reclamación, comunicándoselo al Promotor y al reclamante mediante decisión motivada. En el supuesto de que el Defensor del Partícipe entienda no admisible a trámite la reclamación por alguna de las causas indicadas en la resolución se dará un plazo de diez días naturales al reclamante para que presente sus alegaciones. Si contestada esta decisión por el reclamante se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicará la decisión final adoptada. En cualquier caso, el Defensor del Partícipe rechazará las reclamaciones presentadas una vez transcurrido el plazo de caducidad referido en el apartado anterior, así como aquellas que se refieran a materias que no sean de su competencia o respecto de las cuales no se acredite haberse formulado la reclamación previa al Promotor, Entidad Gestora o Depositaria.

Si la reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Partícipe no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por este al Promotor, a la Entidad Gestora o a la Entidad Depositaria, según proceda, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Partícipe lo comunicará al reclamante y al Promotor, dándole traslado a éste de copia de la misma y de los documentos acompañados, para que en un plazo no superior a veinte días -ampliables a treinta por decisión del Defensor del Partícipe en atención a la complejidad del asunto- formule las alegaciones que considere oportunas y remita la documentación pertinente que obre en su poder. El Defensor del Partícipe deberá dictar resolución

en el menor tiempo posible, siendo en cualquier caso el plazo máximo de dos meses contados desde la fecha de la reclamación. La resolución será enviada, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por el Defensor del Partícipe al reclamante, con copia a la Entidad Gestora y a la Entidad Promotora, por correo certificado o por medios 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.

Si a la vista de la reclamación, el Promotor, la Entidad Gestora y/o la Entidad Depositaria contra la que se dirija la reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Partícipe y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del reclamante. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

El reclamante podrá desistir de su reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el reclamante se refiere. No obstante, el Defensor del Partícipe podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

El contenido de los expedientes será totalmente reservado y únicamente tendrán derecho a información las partes implicadas. Los archivos y registros estarán bajo la custodia del Defensor del Partícipe y, en caso de vacante, de la Secretaría General del Promotor.

## **VII.- Resoluciones del Defensor del Partícipe.**

El Defensor del Partícipe dictará sus resoluciones con arreglo a criterios de equidad, una vez valorada la prueba practicada, y de acuerdo con el reglamento del Plan de Pensiones y la normativa vigente. Las resoluciones podrán reconocer derechos económicos a favor del partícipe o beneficiario o sus derechohabientes. También podrán incorporar propuestas, consideraciones y recomendaciones que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas partes.

Las resoluciones serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Las resoluciones del Defensor del Partícipe favorables a la reclamación serán vinculantes para el Promotor del Plan, que deberá proceder a su cumplimiento dentro del plazo señalado en la resolución y, en su defecto, en el de treinta días contados a partir del día siguiente a aquel en el que el reclamante y las demás personas implicadas en el caso hayan recibido en su integridad, el contenido de la resolución, lo que constituye condición previa y necesaria para la ejecución de la misma en todas sus partes. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

Si la resolución del Defensor del Partícipe fuese tan solo “parcialmente”, y no “totalmente”, favorable a la reclamación, será vinculante aquélla para el Promotor en la medida en que dicha resolución sea favorable “parcialmente”.

En cualquier caso, la resolución con la que finalice el procedimiento de reclamación expresará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

#### **VIII.- Deber de Colaboración.**

Las Direcciones de las Entidades colaborarán en todo momento, de forma activa, para facilitar el eficaz funcionamiento del Defensor del Partícipe, garantizando su independencia en el ejercicio de sus funciones.

La Entidad Gestora, nombrará una persona de contacto que actuará como enlace con los órganos y servicios del Promotor y de la Entidad Depositaria.

La persona de contacto designada remitirá al Defensor del Partícipe, con carácter inmediato, cuanta información relacionada con las reclamaciones admitidas a trámite le sea solicitada, pudiendo obtenerse información directamente por cualquier otro procedimiento para la adecuada resolución de cada reclamación.

En todo caso se informará a todas las Entidades de la solución final de cada una de las reclamaciones que hayan sido tramitadas. Las decisiones del Defensor del Partícipe que tengan carácter vinculante para el Promotor serán de aplicación inmediata, según los términos y dentro de los plazos indicados en las presentes Normas de Funcionamiento.

Se adoptarán las medidas oportunas para difundir, entre los partícipes y beneficiarios, el nombramiento del Defensor del Partícipe, normas de regulación y derechos que les reconoce este Documento.

#### **IX. Gastos y remuneración del Defensor del Partícipe.**

Los gastos de designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Partícipe en ningún caso serán asumidos por los reclamantes ni por el Plan de Pensiones y Fondo correspondiente.

#### **X. Memoria Anual y Recomendaciones del Defensor del Partícipe.**

El Defensor del Partícipe redactará cada año una Memoria de su actuación que se presentará al Promotor.

El Defensor del Partícipe podrá dirigir al Promotor recomendaciones, preguntas o propuestas, que no tendrán carácter vinculante, sobre aspectos generales o concretos que, a su criterio, resulten de interés para la protección de los derechos de los partícipes y beneficiarios.