

REGLAMENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES DEL SISTEMA INDIVIDUAL PROMOVIDOS POR LIBERBANK SA

I.- COMPETENCIA

El Defensor del Partícipe resolverá cuantas cuestiones, reclamaciones o quejas se planteen por Partícipes y Beneficiarios de los Planes de Pensiones del Sistema Individual promovidos por LIBERBANK SA, siempre y cuando deriven del funcionamiento de dichos Planes, de los Fondos de Pensiones en que se integran, de actuaciones de su gestora o depositaria y estén relacionados con intereses y derechos legalmente reconocidos del reclamante, todo ello conforme a lo establecido en el artículo 2.2 de la Orden del Ministerio de Economía 734/2002, de 11 de marzo.

Para interponer la reclamación ante el Defensor del Partícipe será necesario que el interesado haya reclamado anteriormente ante la correspondiente Departamento de Atención al Cliente de la entidad gestora o depositaria y que hayan transcurrido dos meses, desde la fecha de presentación de la reclamación ante dicho Departamento, sin que haya sido resulta, o que haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

II.- LEGITIMACIÓN ACTIVA

Estarán legitimados para plantear reclamaciones, ante el Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones, anteriormente citados, promovidos por LIBERBANK SA, las personas que, en los mismos tengan la condición de partícipes o beneficiarios o sus derechohabientes.

Conservarán dicha legitimación quienes hayan ostentado la condición de Partícipe o Beneficiario de dichos Planes –o sus derechohabientes–, aunque hubieran traspasado sus derechos consolidados o económicos a otro plan de pensiones o aunque los hubieran percibido en su totalidad, siempre que la reclamación se refiera a cuestiones relacionadas con dicho traspaso o percepción.

III.-LEGITIMACIÓN PASIVA

Las reclamaciones podrán plantearse contra el promotor del Plan, contra la gestora o el depositario o contra varios de ellos.

IV.- DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

Será Defensor del Partícipe de los citados Planes de Pensiones de sistema individual promovidos por LIBERBANK SA, la entidad MALPICA ESTUDIO JURÍDICO S.L.P., quien

desempeñará las funciones de Defensor del Partícipe conforme a lo previsto en la legislación vigente y en este REGLAMENTO.

El Defensor del Partícipe está domiciliado en Madrid (28008), calle Marqués de Urquijo, nº 7, 1º, fax: 91.559.73.41, correo electrónico malpica@malpica-ej.es

V.- INCOMPATIBILIDADES

Si alguna persona física, integrante de la entidad que asume las funciones de Defensor del Partícipe, estuviera incurso en alguna causa de incompatibilidad, se abstendrá de cualquier intervención en la reclamación, poniéndolo en conocimiento de los órganos directivos correspondientes para que la sustituya otra persona física que sea compatible.

A estos efectos se considerarán causas de incompatibilidad:

- a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél, ser administrador de sociedad o entidad reclamante, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún reclamante.
- b) Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades reclamantes y también con los asesores, representantes legales o mandatarios en el procedimiento.
- c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en la letra anterior.

VI.- DURACIÓN DEL MANDATO

El mandato del Defensor del Partícipe será indefinido. Sin perjuicio de ello, el Defensor del Partícipe podrá ser sustituido en cualquier momento si el Consejo de Administración lo acuerda por una mayoría de dos tercios o si sobreviene alguna causa de incompatibilidad general que determine su cese.

VII.- DEBER DE COLABORACIÓN

Todos los departamentos o servicios de las entidades gestora y depositaria deberán colaborar con el Defensor del Partícipe facilitándole, en el más breve plazo de tiempo posible, cuanta información o documentación se les solicite en relación con los procedimientos en tramitación.

VIII.- PROCEDIMIENTO

a) Iniciación

El procedimiento de la reclamación se iniciará mediante escrito firmado por el interesado o su representante. Dicho escrito podrá presentarse en soporte de papel y, si se ajusta a normativa sobre firma electrónica, mediante medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan su lectura, impresión y conservación.

En el escrito deberá constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público y su código de identificación fiscal para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación
- d) 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.
- e) Lugar, fecha y firma

Al citado escrito el interesado acompañará las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente la queja o reclamación, y, si no actúa personalmente o es una persona jurídica, los poderes o títulos de representación de la persona que actúa.

La reclamación podrá ser presentada personalmente en las oficinas de la gestora o depositaria, en el domicilio del Defensor del Partícipe o a través de la dirección de correo electrónico que el Defensor del Partícipe tiene habilitada, entre otros, a estos efectos.

En el escrito de reclamación se le pondrá un sello o diligencia de constancia del día de presentación. Idéntica diligencia o sello se pondrá en la copia que presente el reclamante; si no se presentara copia se acusará recibo de su recepción indicando la fecha de la misma.

Especialmente se acompañará la resolución del correspondiente Departamento de Atención al Cliente a la reclamación que, previa y necesariamente, se haya interpuesto ante él, o el escrito de dicha reclamación de la que se derive haber transcurrido más de dos meses sin haber resolución.

b) Admisión a trámite

Presentada la reclamación el Defensor del Partícipe procederá a la apertura del correspondiente expediente, dándole número correlativo y anotándola en el registro abierto al respecto.

Si el Defensor del Partícipe no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete 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 para la resolución de la reclamación.

Se podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en este Reglamento y en el artículo 2 de la citada Orden.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos
- e) Cuando no aparezca acreditada la interposición de la reclamación ante el correspondiente Departamento de Atención al Cliente o no hubiera transcurrido el plazo de dos meses, desde su interposición, que dicho Departamento tiene para resolver, y cuando dicha resolución fuera conforme con la petición del interesado o se plantearán cuestiones nuevas no planteadas ante el citado Departamento.

Cuando el Defensor del Partícipe tuviera 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 reclamación, procediendo a su archivo y notificación al interesado.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas anteriormente, 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.

c) Tramitación

Admitida la reclamación a trámite se recabará del departamento o servicio correspondiente de la Gestora o Depositaria y del correspondiente Departamento de Atención al Cliente, la remisión urgente de cuánta información, documentación, informes y elementos de prueba pudieran tener con relación al hecho objeto de la reclamación; a estos efectos se les dará traslado del escrito del interesado interponiendo la reclamación. Igualmente se podrá solicitar del reclamante cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba se considere pudiera facilitar y que no hubiera aportado con el escrito de reclamación; a estos efectos se le concederán diez días para su presentación.

d) Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad reclamada 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 interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Cliente 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

e) Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Defensor del Partícipe.

La decisión que le ponga fin será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las Especificaciones, del Plan o en las Normas de Funcionamiento del Fondo correspondiente, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán constar las razones que lo justifiquen.

La decisión 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 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 queja o reclamación.

En la resolución se indicará expresamente al interesado que, en caso de disconformidad con la decisión, podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de los Planes de Pensiones.

1.- Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Partícipe presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y 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 decisiones
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de LIBERBANK SA.