



NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE MUNDIPLAN DE PENSIONES

Entidad Promotora:

- ✚ AXA Vida, S.A. de Seguros Y Reaseguros E.G.F.P. con domicilio social en Plaça de la Pau, s/n, Edificio nº 6 – WTC Alameda Park - 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona).
- ✚ AXA Pensiones S.A. E.G.F.P., con domicilio social en Plaça de la Pau, s/n, Edificio nº 6 – WTC Alameda Park – 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona).

Entidad Gestora:

AXA PENSIONES S.A. E.G.F.P. con domicilio social en Plaça de la Pau, s/n, Edificio nº 6 – WTC Alameda Park – 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona) e inscrito en el registro de entidades Gestoras nº G-0177.

Defensor del Partícipe:

NOVASTER GRUPO EMPRESARIAL, S.L. con domicilio en C/Jorge Juan nº 40 bajo izda. 28001 Madrid

NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

El presente documento establece las normas de procedimiento de la institución del Defensor del Partícipe del Plan de Pensiones: (En adelante el Plan de Pensiones) promovido por AXA Vida, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS y Axa pensiones S.A. E.G.F.P (en adelante el Promotor) y gestionado por AXA PENSIONES S.A. E.G.F.P. inscrita en el Registro de Entidades Gestoras nº G-0177.

I. Régimen Jurídico aplicable.

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

1º.- Texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, y específicamente por lo dispuesto en su artículo 7.5 y por el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones aprobado por el Decreto 304/2004 de 20/Febrero

2º.- Las presentes Normas de Procedimiento

II. Nombramiento

El Promotor del Plan de Pensiones o entidad gestora del Fondo de Pensiones en el que se integre, será el encargado de la designación del Defensor del Partícipe que recaerá, necesariamente, en entidades o expertos independientes de reconocido prestigio, 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 su aceptación del cargo.

El mandato inicial del Defensor del Partícipe se renovará tácitamente por sucesivos e iguales periodos anuales, si ninguna de las partes lo denuncia, por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha de expiración del nombramiento o de cualquiera de sus prorrogas.

IV. Cese

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

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

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

3º. 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.

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

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

6º. 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.

En caso de cese del actual Defensor del Partícipe, 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 Ley de Planes y Fondos de Pensiones.

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.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Partícipe tiene carácter gratuito para los reclamantes.

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, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Documento.

Los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes podrán formular reclamaciones en las materias relacionadas con el Plan de Pensiones suscrito. A título de ejemplo y meramente enunciativo podrán formularse reclamaciones en relación con cuestiones tales como:

- Complimentación 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
- 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 y, por tanto podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los siguientes supuestos:

1. Las cuestiones que se encuentren sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa, o que se hayan resuelto ya en aquéllas instancias.
2. Las que deriven de planes de pensiones distintos al que se refieren las presentes Normas de Funcionamiento del Defensor del Partícipe.
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 o de la reclamación previa en base a simulación o fraude del reclamante.
6. Las reclamaciones que reiteren otras reclamaciones anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos o sobre las que exista un finiquito firmado.
7. Las que se presenten una vez haya transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones señalado en estas Normas de Funcionamiento.

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 las Entidades Gestora o Depositaria 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.

Las reclamaciones deberán formularse en nombre propio, o a través de persona apoderada, por no cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante mensaje a la siguiente dirección de correo electrónico:
defensorp.axa@novaster.net.

- Mediante escrito, dirigido a NOVASTER GRUPO EMPRESARIAL, debidamente firmado y presentado ante cualquier oficina del Defensor del Partícipe.

- Mediante escrito dirigido a la Entidad Promotora del Plan de la Entidad Gestora AXA Pensiones S.A. E.G.F.P., en Plaça de la Pau, s/n, Edificio nº 6 – WTC Alameda Park – 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona).

Cualquiera que fuese el medio elegido para formular la reclamación el reclamante, el procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- El nombre y apellidos del reclamante, su DNI y domicilio, la calidad en la que actúa (partícipe, beneficiario o derechohabientes de uno de ellos) y, en su caso los datos de la persona que lo represente.

- La causa o motivo de la reclamación, concretándose con claridad y precisión su pretensión y los hechos que la motivan.

- 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.

- En su caso, la cuantía de la reclamación o bien, indicación expresa de que no reclama cantidad alguna.

- El lugar, la fecha y firma del interesado.

- Se acompañará necesariamente fotocopia del boletín de Adhesión o cualquier otro justificante que acredite su pertenencia al Plan de Pensiones, así como todos los documentos y pruebas documentales en que funde su reclamación y, en su caso, el documento que acredite la representación conferida.

Recibida la reclamación, el Defensor del Partícipe acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación y requerirá al Promotor o a las Entidades Gestora o Depositaria para que, en el plazo de diez días naturales, informen 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.

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 en el que el Defensor del Partícipe deberá dictar un pronunciamiento.

Transcurrido este plazo, en los siguientes cinco días, 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 con anterioridad, así como aquellas que se refieran a materias que no sean de su competencia o respecto de las cuales no se acredite que las pretensiones del reclamante han sido desestimadas total o parcialmente por las Entidades Promotora, 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 a la Entidad o Entidades reclamadas, dándole traslado a éstas 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- formulen las alegaciones que consideren oportunas y remitan la documentación pertinente que obre en su poder.

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 el 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 sus 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 el Defensor el 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 sus financieros.

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, y en su caso a la Entidad Depositaria, 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.

Las resoluciones del Defensor del Partícipe favorables a la reclamación serán vinculantes para las Entidades reclamadas, que deberán 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 su previsión 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, Entidad Gestora o Depositaria, 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 y 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 o Entidad Gestora o Depositaria, 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 el Defensor el 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 Recomen acciones el Defensor el 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.