

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

Reglamento que regula la figura del Defensor del Partícipe del Plan AGRUPACIÓN PREVISIÓN, PLAN DE PENSIONES

## TÍTULO I DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DEL PLAN AGRUPACIÓN PREVISIÓN, PLAN DE PENSIONES

### Capítulo Primero

#### **De la regulación, designación e independencia del cargo**

**Artículo 1º.-** El presente Reglamento instituye y regula la figura del Defensor del Partícipe, del Plan AGRUPACIÓN PREVISIÓN, PLAN DE PENSIONES.

**Artículo 2º.-** Los partícipes, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros del Plan AGRUPACIÓN PREVISIÓN, PLAN DE PENSIONES tendrán el derecho de someter a conocimiento y decisión del Defensor del Partícipe cualquier reclamación que crean oportuna formular, en las materias establecidas en el presente Reglamento, sujetándose a las normas que se establecen.

**Artículo 3º.-** El Defensor del Partícipe habrá de ser una persona de prestigio reconocido, con preparación y aptitudes adecuadas para el ejercicio de las funciones que en el presente Reglamento se atribuyen al cargo.

De manera especial, constituirá un requisito indispensable de esta persona su total independencia respecto del Plan AGRUPACIÓN PREVISIÓN, PLAN DE PENSIONES, así como de la Entidad Promotora del mismo y de la Entidad Gestora que gestione el Fondo en el cual se halle integrado dicho Plan. En consecuencia, no podrá estar vinculada a estas entidades por contratos de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos, distintos a los propios de su condición de Defensor del Partícipe del Plan, durante el período del ejercicio del cargo y en los dos años siguientes, contados a partir del cese del cargo.

### Capítulo Segundo

#### **De la duración de las designaciones y causas de cese**

**Artículo 4º.-** El nombramiento del Defensor del Partícipe tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos tantas veces como lo considere oportuno la Entidad Promotora del Plan.

**Artículo 5º.-** El Defensor del Partícipe cesará en su cargo por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el cual fue designado, a no ser que se acuerde reelegirlo.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Defunción o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido condenado penalmente por sentencia firme.
- e) Incurrir en quiebra o concurso de acreedores.
- f) Renuncia.
- g) Decisión de la Entidad Promotora del Plan, fundamentada en la actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.

Vacante el cargo, la Entidad Promotora del Plan, a través de su representante designado para el ejercicio de las funciones propias de la Comisión de Control, deberá designar un nuevo Defensor del Partícipe dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

### **Capítulo Tercero** **De las funciones**

**Artículo 6º.-** El Defensor del Partícipe tendrá como función la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros del Plan AGRUPACIÓN PREVISIÓN, PLAN DE PENSIONES, derivados de las relaciones que como tales mantengan con dicho Plan, con la Entidad Promotora del mismo, con la Entidad Gestora, con el comercializador del Plan o en su caso, con la Entidad Depositaria del Fondo en el que se halle integrado, así como propiciar que estas relaciones se desarrollen, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En el desempeño de su función, corresponde al Defensor del Partícipe:

- a) Conocer y resolver las reclamaciones que los partícipes, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros formulen en relación con los supuestos previstos en el Artículo 9º del presente Reglamento, velando por el cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de los Boletines de adhesión, del Reglamento de Funcionamiento del Plan y de las Normas de Funcionamiento del Fondo en el que se halle integrado.
- b) Presentar, formular y realizar informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que ha de existir con relación a los partícipes y sus beneficiarios.

## **Capítulo Cuarto**

### **De las obligaciones de la Entidad Promotora del Plan, de la Entidad Gestora y de la Entidad Depositaria del Fondo en relación con el Defensor del Partícipe**

**Artículo 7º.-** La Entidad Promotora del Plan, la Entidad Gestora y la Entidad Depositaria del Fondo adoptarán todas las medidas que sean necesarias para que el Defensor del Partícipe pueda ejercer mejor su función y velarán, de manera especial, por la absoluta independencia de su actuación.

Corresponde, particularmente, a la Entidad Promotora:

- a) Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del cometido del Defensor del Partícipe.
- b) Asistirle en todo aquello que ayude a hacer más correcto y eficaz el ejercicio de su función, facilitándole toda la información que solicite en materia que sea de competencia de la Entidad Promotora.
- c) Informar, en la forma que se crea adecuada, de la existencia de su Defensor y también del contenido del presente Reglamento.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación del Defensor del Partícipe, adoptar las decisiones que crea pertinentes, en particular a los efectos de lo previsto en el apartado g) del artículo 5º.

**Artículo 8º.-** La Entidad Promotora del Plan, la Entidad Gestora y la Entidad Depositaria del Fondo tienen el deber de facilitar al Defensor del Partícipe toda la información que solicite en relación con las cuestiones que sean objeto de reclamación, cuando se refieran a materias incluidas dentro del ámbito de su competencia, y procurar que todos sus directivos y empleados presten la oportuna colaboración.

## **TÍTULO II DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE**

### **Capítulo Primero**

#### **Objeto, forma, requisitos y plazo para la presentación de reclamaciones**

**Artículo 9º.-** Las reclamaciones habrán de tener por objeto la interpretación y/o cumplimiento del Boletín de Adhesión, del Reglamento de Funcionamiento del Plan y de las Normas de Funcionamiento del Fondo en el que se halle integrado, respecto de los cuales por parte de la Entidad Promotora, de la Entidad Gestora, del comercializador del Plan o, en su caso, de la Entidad Depositaria del Fondo se haya conseguido un tratamiento que el partícipe, beneficiario, tercero

perjudicado o derechohabiente de unos y otros considere no ajustado a derecho, negligente o incorrecto.

Las reclamaciones habrán de ser efectuadas siempre en nombre e interés propio.

**Artículo 10º.-** Quedan excluidas de la competencia del Defensor del Partícipe, aquellas reclamaciones que no se deriven de la condición de partícipe, beneficiario, tercero perjudicado o derechohabiente de unos y otros, dimanantes del Plan de Pensiones y aquellas cuya cuantía exceda de 60.100.- Euros. A modo enunciativo que no limitativo, quedan excluidas las siguientes:

- a) Las relaciones entre, por una parte, la Entidad Promotora del Plan, la Entidad Gestora del Fondo y la Entidad Depositaria del mismo y por otra parte, los empleados respectivos de cada una de ellas.
- b) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad respecto a efectuar, o no, un contrato con una persona determinada.
- c) Las reclamaciones que ya se encuentren sometidas a decisión judicial, administrativa o arbitral.
- d) Las dirigidas a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad Promotora del Plan, la Entidad Gestora o la Entidad Depositaria del Fondo frente al partícipe, beneficiario, tercero perjudicado o derechohabiente de unos y otros.
- e) Las de aquéllos que hayan incumplido sus obligaciones para con el Plan de Pensiones.

Para conocer la cuantía de las reclamaciones sobre el derecho a exigir prestaciones periódicas se calculará el valor del importe de una anualidad multiplicado por diez, salvo que el plazo fijado fuera inferior, y por diez se multiplicará también la anualidad si la prestación fuere vitalicia.

**Artículo 11º.-** La presentación y la tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Partícipe tendrá carácter gratuito y no se podrá exigir ningún pago por estos conceptos.

**Artículo 12º.-** Las reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, debidamente firmado, en el cual necesariamente se hará constar el número del Boletín de Adhesión, así como el nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad y domicilio del reclamante. Podrán enviarse a un apartado de correos de uso exclusivo del Defensor del Partícipe o al domicilio donde radique su secretaría, de manera que, en todos los casos, las reclamaciones y toda la correspondencia dirigida al Defensor del Partícipe sean recibidas directamente por éste.

**Artículo 13º.-** Constituirá requisito indispensable para admitir a trámite cualquier reclamación, acreditar que se ha agotado previamente la vía ordinaria

de reclamación ante la Entidad Promotora del Plan o, en su caso, la Entidad Gestora o la Depositaria del Fondo.

A estos efectos se entenderá agotada dicha vía:

- a) Cuando cualquiera de dichas Entidades haya desestimado expresamente la reclamación presentada por escrito.
- b) Cuando haya transcurrido un mes desde la presentación de la reclamación escrita y ésta no haya sido resuelta.

**Artículo 14º.-** El plazo de caducidad para la presentación de reclamaciones será de un año a partir de la fecha en que se hayan producido los hechos causantes de la reclamación.

Toda reclamación recibida por el Defensor del Partícipe, transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, como también las referidas a materias que no sean de su competencia, será rechazada de plano.

## **Capítulo Segundo**

### **Del procedimiento para la tramitación**

**Artículo 15º.-** Recibida una reclamación, el Defensor del Partícipe resolverá, en el plazo de 15 días, si se admite a trámite, de cuya decisión el reclamante y las Entidades Promotora del Plan, Gestora, o en su caso, Depositaria del Fondo serán informados inmediatamente.

Rechazada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada nuevamente ante el Defensor del Partícipe.

**Artículo 16º.-** Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Partícipe remitirá copia a la Entidad Promotora del Plan, a la Entidad Gestora y en su caso, a la Depositaria del Fondo, al objeto de que puedan formular alegaciones en el plazo de 15 días desde el momento de recibir aquélla. El Defensor del Partícipe podrá, asimismo, de acuerdo con la complejidad de cada caso, ampliar este plazo, prudencialmente, hasta un máximo de 30 días, a fin de que estas Entidades puedan llevar a cabo cumplidamente el trámite de alegaciones.

En cualquier caso, el Defensor del Partícipe valorará, además de otras consideraciones que le sean aplicables, los usos de comercio o financieros, y podrá requerir de las partes los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes en orden a la resolución a tomar, la que habrá de pronunciarse, en todo caso, dentro de los dos meses siguientes a la fecha de presentación de la reclamación.

### **Capítulo Tercero**

#### **De las resoluciones dictadas por el Defensor del Partícipe y sus efectos**

**Artículo 17º.-** Las resoluciones que se dicten habrán de ser siempre motivadas, y podrán reconocer derechos económicos a favor del partícipe, beneficiario, tercero perjudicado o derechohabiente de unos y otros del Plan de Pensiones. Asimismo, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, como también a mantener la mutua confianza entre ellas.

**Artículo 18º.-** Las resoluciones del Defensor del Partícipe serán de acatamiento obligado para la Entidad Promotora del Plan, la Entidad Gestora, y en su caso Depositaria del Fondo, que habrán de proceder a su cumplimiento, en todo lo que les concierna, dentro del plazo señalado en la resolución, y siempre que el reclamante y, en su caso, todas las otras personas con posibles derechos, hayan hecho la aceptación formal de la resolución y renuncia expresa al ejercicio de otras acciones, según lo previsto en el artículo 20º de este Reglamento.

Si no fuese indicado un plazo, y se tratara de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los 30 días siguientes al día en que se produzca la citada aceptación y renuncia por parte del reclamante y, si procediere, de las otras personas con posibles derechos.

**Artículo 19º.-** La aceptación de la resolución dictada por el Defensor del Partícipe será voluntaria para el reclamante.

**Artículo 20º.-** La aceptación de la resolución deberá ser efectuada por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, tanto si es judicial, como arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes.

**Artículo 21º.-** La información relativa a los expedientes y su contenido, que se tramiten por el Defensor del Partícipe, estará reservada a la partes en cuestión.

Los archivos y antecedentes estarán siempre bajo la custodia del Defensor del Partícipe.

### **Capítulo Cuarto**

#### **De la incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción de éstas**

**Artículo 22º.-** Las reclamaciones presentadas ante el Defensor del Partícipe serán incompatibles con el ejercicio simultáneo de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A este efecto, el legitimado habrá de

abstenerse de iniciar ningún tipo de acción por otra vía mientras no se pronuncie resolución por el Defensor del Partícipe. En caso de incumplimiento de este requisito, se archivarán las actuaciones sin ningún otro trámite.

**Artículo 23º.-** La presentación de una reclamación ante el Defensor del Partícipe tendrá los efectos de interrupción de acciones que el artículo 1.973 del Código Civil reconoce a las reclamaciones extrajudiciales.

### **TÍTULO III DE LAS RELACIONES GENERALES, MEMORIA Y PRESUPUESTO DE GASTOS**

#### **Capítulo Primero**

##### **De las relaciones en general**

**Artículo 24º.-** Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Defensor del Partícipe podrá dirigir a la Entidad Promotora del Plan, a la Entidad Gestora y en su caso a la Depositaria del Fondo recomendaciones, sugerencias, preguntas o cualquier otra clase de comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad del Plan o del Fondo en el cual se halle integrado, que hayan merecido su atención, y que, a su criterio, resulten de interés para los derechos de los partícipes y/o beneficiarios.

Dichas Entidades habrán de responder en un plazo no superior a 60 días.

#### **Capítulo Segundo**

##### **De la Memoria**

**Artículo 25º.-** Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Partícipe presentará ante la Entidad Promotora del Plan y ante la Entidad Gestora del Fondo una Memoria explicativa del desempeño de su función durante el año precedente, la cual podrá incluir, asimismo, recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informen su actuación.

Asimismo, las citadas Entidades podrán acordar, dado su interés general, la publicación de aquellas resoluciones que crean conveniente, manteniendo en todo momento la reserva en lo que se refiere a las partes que intervienen.

#### **Capítulo Tercero**

##### **Del presupuesto de gastos**

**Artículo 26º.-** Junto con la Memoria, el Defensor del Partícipe presentará la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio a que aquélla se refiere, como también las previsiones para el siguiente. Entre las previsiones se podrá

incluir cualquier propuesta de tipo organizativo que crea conveniente para el mejor desarrollo de su función.

**Disposición final**

Este Reglamento entra en vigor el 2 de febrero de 2015 y afecta a las reclamaciones sobre hechos que se produjeran a partir de dicha fecha.