

## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTICIPE

---

### TÍTULO I DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PARTICIPE

#### CAPÍTULO PRIMERO.- DEL OBJETO E INDEPENDENCIA DEL CARGO.

**Artículo 1.-** El presente Reglamento regula la figura del Defensor del Partícipe de los planes de pensiones del sistema individual promovidos por la entidad VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (en adelante "VidaCaixa") y la regulación y procedimiento aplicable a las quejas y reclamaciones que sometan al mismo los partícipes y beneficiarios de los referidos planes de pensiones del sistema individual promovidos por VidaCaixa (o sus derechohabientes), contra la entidad gestora y/o depositaria del fondo de pensiones en el que esté integrado el plan, o contra la propia entidad promotora del plan o el comercializador del mismo.

**Artículo 2.-** El Defensor del Partícipe será una entidad o experto independiente de reconocido prestigio y honorabilidad, con conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de las funciones que en el presente Reglamento se le atribuyen.

Constituirá requisito indispensable del Defensor del Partícipe su independencia respecto de las entidades contra las que se puede reclamar y con autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En consecuencia, el ejercicio del cargo será incompatible con el ejercicio de cargos en las referidas entidades. Asimismo será incompatible con el ejercicio de todo cargo político.

En todo caso no podrán ser elegidos para el cargo los que tengan antecedentes penales por delitos dolosos; estén inhabilitados para ejercer cargos públicos o estén inhabilitados conforme a previsto en la Ley Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.

**Artículo 3.-** El Defensor del Partícipe, así como sus colaboradores, deberán guardar la más estricta confidencialidad en relación con los datos a los que tengan acceso en razón de las reclamaciones que se le formulen, salvo que tengan carácter público o haya sido expresamente autorizada su difusión, sin perjuicio de su necesaria información a las entidades reclamadas para ejercicio de su defensa.

No se entenderán incluidos en el presente compromiso los datos estadísticos elaborados con carácter genérico, así como las diferentes casuísticas en general y los criterios del Defensor del Partícipe respecto de las mismas.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.-**

### **DE LA DURACIÓN DEL MANDATO Y LAS CAUSAS DE SU TERMINACIÓN**

**Artículo 4.-** El mandato del Defensor del Partícipe se realiza con una duración inicial que comprende desde el día de su aceptación hasta el 31 de diciembre de 2017. No obstante, una vez vencido este plazo se entenderá prorrogado tácitamente el mandato por sucesivos períodos anuales, coincidentes con cada año natural. Tanto el Defensor del Partícipe como VidaCaixa, podrán solicitar la finalización de la relación, preavisando a la otra parte con un mes de antelación.

**Artículo 5.-** El Defensor del Partícipe cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en concurso de acreedores.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo de VidaCaixa, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.
- h) Acuerdo de VidaCaixa, fundado en cambios normativos que establezcan como facultativa o no obligatoria la designación de Defensor del Partícipe.

Las circunstancias relativas a la designación y aceptación del Defensor del Partícipe, así como a su cese serán comunicadas por VidaCaixa a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones u órgano administrativo competente.

Vacante el cargo, VidaCaixa, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar nuevo Defensor del Partícipe a la mayor brevedad y dentro de los treinta días inmediatamente siguientes a la fecha que se produjo la vacante.

## **CAPÍTULO TERCERO.-**

### **DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 6.-** Corresponde al Defensor del Partícipe las siguientes funciones:

- a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que sometan al mismo los partícipes y beneficiarios de los referidos planes del sistema individual promovidos por VidaCaixa (o sus derechohabientes), contra la entidad gestora o depositaria del fondo de pensiones en el que esté integrado el plan, o contra la propia entidad promotora

gestora del plan o el comercializador del mismo.

- b) Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de los partícipes y beneficiarios y de las buenas prácticas y usos financieros aplicables a dichos planes de pensiones.

A los efectos de este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los partícipes o beneficiarios (o sus derecho habientes) por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades contra las que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los partícipes o beneficiarios (o sus derecho habientes) que pongan de manifiesto hechos concretos, referidos a acciones u omisiones de las entidades reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas de la normativa de transparencia y protección o de las buenas prácticas y usos financieros aplicables a dichos planes de pensiones.

#### **CAPÍTULO CUARTO.- DE LAS OBLIGACIONES DE VIDAÇAIXA EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

**Artículo 7.-** Compete a VidaCaixa:

- a) Asistir al Defensor del Partícipe en todo aquello que coadyude a un más correcto y eficaz desempeño de su función, facilitándole cuanta información solicite en materia que sea competencia de la misma.
- b) Informar a los partícipes o beneficiarios (o sus derecho habientes) en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, sobre la existencia del Defensor del Partícipe.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación del Defensor del Partícipe, adoptando las decisiones que estimen pertinentes, en particular a efectos de lo previsto en el apartado g) del artículo 5.

**Artículo 8.-** Las entidades contra las que se formule la reclamación, deberán:

- a) Facilitar al Defensor del Partícipe toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de queja o reclamación por parte de los Partícipes o Beneficiarios (o sus derecho habientes).
- b) Prestar al Defensor del Partícipe toda la asistencia necesaria para el desarrollo de sus funciones.

## **TÍTULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRÁMITACIÓN**

### **CAPÍTULO PRIMERO.- FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 9.-** La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones ante el Defensor del Partícipe tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago alguno por dichos conceptos.

**Artículo 10.-** La queja o reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (incluido el correo electrónico bajo firma digital) siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará 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 para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, si así lo desea porque dispone de la información, la cuantía de lo reclamado.
- 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.

El reclamante deberá aportar, junto al escrito inicial, las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su queja o reclamación.

**Artículo 11.-** Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o 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 o no quede acreditada suficientemente la identidad del reclamante o la representación con la que actúe.
- 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 al ámbito establecido en la normativa sobre protección del partícipe y, en particular:
- Las referentes a las relaciones de origen laboral entre las entidades y sus empleados.
  - Las de carácter penal y aquellas que afecten a personas distintas del partícipe, beneficiario o sus derechohabientes.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo reclamante en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando se 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 primera.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.- DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 12.-** Recibida una queja o reclamación, el Defensor del Partícipe resolverá, de inmediato, sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará traslado al reclamante y a la entidad afectada.

Si no se 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 completar 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 para resolver las quejas y reclamaciones.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, mediante resolución motivada, se pondrá de manifiesto al interesado 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. Si el interesado no contestara en esos diez días, se entenderá confirmada la inadmisión procediéndose al archivo del expediente. Este hecho no impide que el interesado pueda aportar la documentación que falte, en un nuevo procedimiento.

**Artículo 13.-** Admitida a trámite la queja o reclamación, el Defensor del Partícipe enviará copia de la misma a la entidad afectada para que formule alegaciones en el plazo de veinte días naturales contados desde el momento de recibir el traslado. El Defensor del Partícipe, no obstante, atendida la complejidad de cada caso, podrá ampliar prudencialmente el indicado plazo, teniendo en cuenta el tiempo total que se otorga al Defensor del Partícipe para decidir.

En cualquier caso, el Defensor del Partícipe valorará, además de otras consideraciones que sean aplicables, los usos del comercio o financieros, y podrá recabar de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes en orden a la resolución a adoptar en el plazo ordinario de un mes.

Aunque el plazo ordinario para resolver que se estableció es de un mes, en caso necesario el Defensor del Partícipe dispondrá de un plazo máximo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo de dos meses, o en caso de disconformidad con la resolución emitida por el Defensor, acudir a los Servicios de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, u órgano administrativo correspondiente.

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad se allanase a lo solicitado por 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 reclamantes 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 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 los partícipes y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPÍTULO TERCERO.-**

#### **DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE Y SUS EFECTOS**

**Artículo 14.-** El Defensor del Partícipe resolverá exclusivamente sobre las cuestiones sobre las que se solicite el pronunciamiento.

Las resoluciones que se dicten deberán ser 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 partícipes, así como las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables, y podrán reconocer derechos económicos a favor del partícipe o beneficiario. Asimismo, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas. En las resoluciones emitidas, el Defensor del Partícipe informará al reclamante sobre la posibilidad de poder acudir posteriormente ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La decisión será notificada, 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 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 queja o reclamación.

**Artículo 15.-** Las resoluciones del Defensor del Partícipe serán de obligado acatamiento para las entidades, las cuales deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna.

Si no se señalare plazo y se tratare de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los veinte días naturales siguientes a la notificación de la resolución.

**Artículo 16.-** Corresponde al Defensor del Partícipe la custodia de las actuaciones que constituyen el contenido de los expedientes formados para la sustanciación de las quejas o reclamaciones. Los reclamantes que las hayan formulado y las entidades tienen derecho al desglose y devolución de los documentos respectivamente aportados. En cuanto al resto de las actuaciones y las peticiones de información acerca de aquéllas, será potestativo del Defensor del Partícipe atender o denegar decidiendo conforme a los principios del secreto profesional y la protección de datos.

#### **CAPÍTULO CUARTO.-**

#### **DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO PARA SU PRESCRIPCIÓN**

**Artículo 17.-** Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor del Partícipe serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. En caso de incumplimiento de este requisito, se archivarán las actuaciones sin más trámite.

**Artículo 18.-** La presentación de una queja o reclamación ante el Defensor del Partícipe tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las quejas y reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del Código Civil.

#### **TÍTULO III**

#### **DE LA MEMORIA Y DEL PRESUPUESTO DE GASTOS**

**Artículo 19.-** Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Partícipe presentará a VidaCaixa, las memorias explicativas que correspondan del desarrollo de su función durante el año precedente, las cuales deberán incluir, asimismo, recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

**Artículo 20.-** VidaCaixa, además del Defensor del Partícipe, podrá mantener otros sistemas complementarios, creados y reglamentados libremente por VidaCaixa, a fin de poner a disposición de los partícipes y beneficiarios una vía más ágil e inmediata para la resolución de sus quejas y reclamaciones, así como para aquellas otras cuestiones que, por su forma, destinatario, contenido o circunstancias, no constituyen legalmente reclamaciones sino simples sugerencias, peticiones u otras comunicaciones.

La utilización de estos sistemas complementarios, en la medida en que estén disponibles, es potestativa por parte de los partícipes y beneficiarios y no condiciona o limita en modo alguno el acceso a los cauces normativos de reclamación, mediante el Defensor del Partícipe u otros que pudiesen corresponder, cuando sea ésta la voluntad de los reclamantes.

La regulación de estos servicios complementarios no es objeto del presente Reglamento, incluyéndose su mención a los únicos efectos de su delimitación respecto del Defensor del Partícipe.

---