

**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**  
**PLAN VALOR CONFIANZA**

## *INTRODUCCIÓN*

El presente Reglamento tiene por objeto regular el tratamiento empleado por parte del Defensor del Partícipe para la resolución de quejas y reclamaciones de los partícipes de los planes de pensiones promovidos por la Entidad Caja Rural de Castilla la Mancha (en adelante, la Entidad), así como los beneficiarios de dichos planes.

### *1. LEGISLACIÓN APLICABLE*

El presente Reglamento se rige por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones, Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos o Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.

### **2. DEFINICIONES PREVIAS**

**Entidad Promotora de Fondos de Pensiones** (en adelante, “la Entidad”):

Persona jurídica que insta la constitución del Plan de Pensiones y participa en su desenvolvimiento, obligándose frente a los partícipes y beneficiarios y sus derechohabientes, al pago de las prestaciones convenidas por las contingencias previstas en sus Normas de Funcionamiento.

**Entidad Gestora de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica que administra los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

**Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica a la que corresponde la custodia y depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros de los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

**Defensor del Partícipe** (en adelante, “el Defensor”):

Persona jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- atender y resolver la totalidad de las quejas y reclamaciones de planes de pensiones que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento,
- promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros,
- la elaboración de una Memoria anual.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad.

**Benedicto y Asociados, Asesores, S.L.** (en adelante, “el Defensor”):

Persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y que en virtud del contrato suscrito con la Entidad asume las funciones de Defensor del Partícipe.

*Datos del Defensor:*

*C/ Marqués de la Ensenada, nº 14, 3ª planta, oficina 23*

28004 Madrid

**Teléfono: 91 3080019**

**Fax: 91 3081082**

*e-mail: bya@benedictoyasociados.biz*

**Reclamante:**

Tendrán la consideración de Reclamantes cualesquiera partícipes, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros que sometan de forma voluntaria al Defensor del Partícipe reclamaciones en relación con el Plan de Pensiones individual contratado con el Promotor.

**Reclamación:**

Tendrá esta consideración cualquier solicitud dirigida por escrito al Defensor del Partícipe por el Reclamante contra la Entidad Gestora, la Entidad Depositaria o el Promotor, para la resolución de cuestiones relacionadas con los planes de pensiones individuales contratados con este último.

**SECCIÓN I**

<i>Artículo 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN</i>
---

1. Estará sujeto a cuanto se dispone en este Reglamento el Defensor del Partícipe designado por la Entidad.
2. Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por los partícipes y beneficiarios, o sus derechohabientes de los planes de

pensiones individuales promovidos por la Entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los planes de pensiones del sistema individual en los que estén integrados, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

3. Se entiende por reclamación, a los efectos de este Reglamento, toda comunicación realizada por escrito, que pretenda la restitución de su interés o derecho por parte de alguna de las personas físicas o jurídicas que reúnan las condiciones y se refieran a los intereses recogidos en el apartado dos del presente artículo.

4. Se entiende por queja, a los efectos de este Reglamento, toda comunicación realizada por escrito, que expresen el descontento con el funcionamiento o el trato recibido de la Entidad sin que exista una petición concreta por parte de alguna de las personas físicas o jurídicas que reúnan las condiciones y se refieran a los intereses recogidos en el apartado dos del presente artículo.

#### *Artículo 2. DEBER DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES*

El Defensor del Partícipe estará obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones que le presenten los partícipes y beneficiarios, o sus derechohabientes de los planes de pensiones individuales promovidos por la Entidad, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

#### *Artículo 3. DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE*

1. El Defensor del Partícipe será designado por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la Entidad y siempre contemplando los requisitos legales exigidos para desempeñar su cargo.

2. No podrá ser designado Defensor del Partícipe quien realice simultáneamente funciones y/o servicios comerciales u operativos de la organización, quien tenga antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, contra la Seguridad Social, revelación de secretos, malversación de caudales públicos y cualquiera otros delitos contra la propiedad; y no esté inhabilitado penal o administrativamente para el ejercicio de cargos públicos o de administración o dirección de entidades. Tampoco quien estuviese inhabilitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

3. El Defensor del Partícipe deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como ostentar el conocimiento y la experiencia adecuada para el ejercicio de sus funciones.

4. El Defensor del Partícipe actuará con independencia respecto de la Entidad y con total autonomía en cuanto a criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. A tal fin, el Defensor del Partícipe será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la Entidad.

5. La designación del Defensor del Partícipe será comunicada al Subdirección General de Fondos y Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad.

#### *Artículo 4. DURACIÓN DEL MANDATO*

El Defensor del Partícipe ostentará el cargo hasta que el Consejo de Administración de la Entidad determine su cese.

*Artículo 5. INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL DEFENSOR DEL PARTICIPE*

1. Constituyen causa de incompatibilidad, y por lo tanto, cese del cargo de Defensor del Partícipe, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos.
2. El Defensor del Partícipe cesará por acuerdo del órgano que lo nombró; por cumplimiento del plazo; por desistimiento o enfermedad o estado físico que le produzca imposibilidad física de desempeño de sus funciones o grave incumplimiento de sus deberes; por pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad; y por haber sido condenado penalmente por sentencia firme.

*Artículo 6. DEBER DE INFORMACIÓN*

La Entidad tendrá a disposición de sus clientes en todos y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web para los planes de pensiones individuales que se celebren por medios telemáticos, la siguiente información:

1. Mención a la existencia de la figura del Defensor del Partícipe, con indicación de la dirección postal y electrónica.
2. La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los partícipes y beneficiarios, o sus causahabientes de los planes de pensiones individuales, en el plazo de dos meses desde su presentación ante el Defensor del Partícipe designado por la Entidad.
3. La existencia del Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad, con indicación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Defensor del Partícipe para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho Servicio.
3. El presente Reglamento.

4. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## **SECCIÓN II**

### *Artículo 7. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES*

Podrán presentarse quejas y reclamaciones durante los dos años posteriores al momento en que tuvieran conocimiento de los hechos causantes de las quejas y reclamaciones.

### *Artículo 8. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES*

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. 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.
- 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 documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

*Artículo 9. PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN*

El plazo para resolver la queja o reclamación nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente.

*Artículo 10. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN*

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

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 interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se solicitará de la Entidad que formule alegaciones en el plazo de diez días naturales.

El Defensor del Partícipe podrá solicitar de las partes cuanta información adicional considere necesaria en orden a la instrucción del expediente, así como la práctica de cualquier acreditación o prueba de los hechos alegados en la reclamación, que sea pertinente y admisible en derecho.

El Promotor y el Reclamante deberán prestar toda la colaboración necesaria para la adecuada instrucción del procedimiento, facilitando, a la mayor brevedad, la información que se requiera. La falta de este deber de colaboración perjudicará exclusivamente a la parte que incurriere en ella, y en tal caso se dictará Resolución únicamente en base a las alegaciones y pruebas presentadas por la otra parte.

<i>Artículo 11. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE</i>
---

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.

- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. Cuando el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

De la no admisión a trámite de la queja o reclamación se informará a la Entidad.

*Artículo 12. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN PREVIAMENTE VISTA POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE*

Si el interesado solicita al Defensor que atienda y resuelva una queja o reclamación previamente resuelta por el Departamento de Atención al Cliente, el Defensor se dirigirá a dicho Departamento a efectos de en el plazo de cinco días naturales remita el escrito del interesado y las alegaciones que estime pertinentes.

Si la solicitud en este sentido es realizada por el interesado ante el propio Departamento de Atención al Cliente, éste remitirá al Defensor la documentación referida en el párrafo anterior en el mismo plazo.

En cualquiera de los dos casos el Defensor dará acuse de recibo al reclamante haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

*Artículo 13. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN*

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

*Artículo 14. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO*

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente 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 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.

*Artículo 15. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN Y NOTIFICACIÓN*

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

La decisión será siempre motivada y contendrá 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 aplicable, 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 aportarse 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 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.

**SECCIÓN III*****Artículo 16. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES***

La Entidad deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

La Entidad adoptará las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de su relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

***Artículo 17. INFORME ANUAL***

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Partícipe, presentará ante El Consejo de Administración u órgano equivalente, 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 no admisión, 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.

## 2. Inclusión en Memoria de la Entidad.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.