

***REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE LOS PLANES DE PENSIONES,  
MEDIOLANUM RENTA VARIABLE, PLAN DE PENSIONES; MEDIOLANUM RENTA FIJA, PLAN DE  
PENSIONES; MEDIOLANUM ACTIVOS MONETARIOS, PLAN DE PENSIONES; PLAN DE PENSIÓN  
PERSONAL FIBANC y PLAN DE PENSIONES CYCLOPS,  
NORMAS DE PROCEDIMIENTO Y PLAZO ESTABLECIDO PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS  
RECLAMACIONES***

## **Título I: De la figura del Defensor del Partícipe: Nombramiento, duración del cargo y cese**

**Artículo 1.-** El presente Reglamento regula la figura del Defensor del Partícipes de los Planes de Pensiones, MEDIOLANUM RENTA VARIABLE, PLAN DE PENSIONES; MEDIOLANUM RENTA FIJA, PLAN DE PENSIONES; MEDIOLANUM ACTIVOS MONETARIOS, PLAN DE PENSIONES; PLAN DE PENSIÓN PERSONAL FIBANC y PLAN DE PENSIONES CYCLOPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

**Artículo 2.-** El Defensor del Partícipe será designado por acuerdo de la entidad promotora del Plan de Pensiones por un periodo de 3 años, entre entidades o expertos independientes de reconocido prestigio, pudiendo ser reelegido indefinidamente por periodos de igual duración.

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Defensor del Partícipe, el desarrollo de cualesquiera funciones comercial u operativa en la entidad promotora del plan, o en la entidad gestora o depositaria del fondo de pensiones en el que esté integrado el plan.

Su designación y aceptación, así como las normas de procedimiento y plazo establecido para la resolución de las reclamaciones, será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Artículo 3.-** El Defensor del partícipe cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la entidad promotora acuerde su renovación en la forma establecida en el artículo 2 anterior
- b. Desarrollo de funciones en la entidad promotora del plan, o en la entidad gestora o depositaria del fondo de pensiones en el que esté integrado el plan
- c. Incapacidad sobrevenida
- d. Condena por delito en sentencia firme
- e. Renuncia
- f. Por acuerdo del Consejo de Administración de la entidad promotora.

En caso de producirse una vacante por cualquier circunstancia, la entidad promotora del plan designará inmediatamente un sustituto con el fin de garantizar la continuidad de la institución del Defensor del Partícipe.

## **Título II: De las funciones del Defensor del Partícipe**

**Artículo 4.-** La principal función del Defensor del Partícipe es la tutela y defensa de los derechos e intereses de los partícipes del plan de pensiones, velando para que las relaciones entre éstos, los beneficiarios o sus derechohabientes y las instituciones relacionadas con el plan (entidad promotora del plan, o la entidad comercializadora, o la entidad gestora o depositaria del fondo en el que esté integrado el plan) se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca. En esta dirección corresponde al Defensor del Partícipe atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los partícipes y beneficiarios del plan de pensiones y de cuya tramitación sea competente por la normativa de planes y fondos de pensiones.

No entra en las competencias del Defensor del Partícipe la tramitación de reclamaciones sobre cuestiones de política comercial ni las que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral. Tampoco compete al Defensor del Partícipe la valoración de posibles perjuicios, u ordenar la entrega de cantidades que fueran pertinentes.

### **Título III: Del procedimiento**

**Artículo 5.-** El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, número de DNI y, en su caso, además, de la persona que lo representa, justificando la representación.
- b) Denominación o razón social de la entidad a la que se refiere la reclamación.
- c) Hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Defensor del Partícipe, con confirmación expresa de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- d) Lugar, fecha y firma.

Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Partícipe será imprescindible remitir a la entidad promotora del plan escrito de reclamación describiendo ésta con detalle y los hechos que la fundamentan. El reclamante deberá aportar, junto con el escrito de reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Partícipe tiene carácter totalmente gratuito.

**Artículo 6.-** La presentación de una queja o reclamación deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano.

**Artículo 7.-** Recibida la reclamación se procederá a la apertura del expediente. En todo caso, el Defensor del Partícipe acusará recibo por escrito de la queja o reclamación y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo máximo de terminación del expediente. Si no se encontrase suficientemente justificada la identidad del reclamante o de la Entidad afectada, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de aquella, se requerirá al reclamante para completar la información en un plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciera 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 de plazo máximo de terminación del expediente.

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

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

El Defensor del Partícipe remitirá a la entidad sobre la que recae la reclamación copia de la misma y de los documentos que la acompañan, al objeto de que a la mayor brevedad posible formule las alegaciones que considere oportunas y remita la documentación pertinente.

Como regla general, el expediente concluirá con informe motivado. Tal informe deberá contener unas conclusiones claras en las que se hará constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de las normas que regulan las funciones asignadas a la entidad gestora, a la entidad depositaria y a la entidad promotora. Dicho informe no es ejecutivo.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha.

**Artículo 8.-** Cuando la decisión del Defensor del partícipe sea favorable a la reclamación planteada, su resolución vinculará a la Entidad contra la que se ha formulado la reclamación. Si a la vista del informe del Defensor del Partícipe la Entidad Gestora, la Entidad Depositaria, o en su caso, la Entidad Promotora rectificase su actuación con el reclamante, conforme a lo previsto en las conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Defensor del Partícipe en el plazo máximo de un mes, a contar desde la notificación del Informe, procediéndose a su archivo. De no recibirse noticias en dicho plazo quedará el expediente como antecedente a los efectos legales que procedan.

Si el Defensor del Partícipe denegara la admisión de la reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, el interesado podrá recurrir a otros mecanismos de resolución de conflictos o arbitraje, o al ejercicio de funciones de control y supervisión administrativa.

En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el Defensor del Partícipe podrá formular a las Entidades las indicaciones que estime pertinentes.

**Artículo 9.-** La presentación de la reclamación se realizará en las oficinas de BANCO MEDIOLANUM, S.A., Avda. Diagonal, 668-670, 08034 Barcelona.