

Reglamento de Funcionamiento y
Procedimiento del Defensor del
Partícipe de los Planes de Pensiones
de
Caja Laboral

ÍNDICE

ARTÍCULO 1.-	PRELIMINAR	3
ARTÍCULO 2.-	DEFINICIONES	3
ARTÍCULO 3.-	DESIGNACIÓN Y DURACIÓN DEL CARGO DE DEFENSOR DEL PARTÍCIPE	4
ARTÍCULO-4.-	VACANTE DEL CARGO DE DEFENSOR DEL PARTÍCIPE	5
ARTÍCULO-5.-	FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE Y RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6
ARTÍCULO-6.-	PROCEDIMIENTO	7
ARTÍCULO-7.-	MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL DEFENSOR	11
ARTÍCULO-8.-	ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO DEL DEFENSOR	11
DISPOSICIÓN ADICIONAL.-	IDENTIFICACIÓN	11

ARTÍCULO 1.- PRELIMINAR

El presente Reglamento las normas reguladoras de la institución del Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones Individuales de Caja Laboral que se instituye en aplicación del punto 5 del 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, y demás normativa de desarrollo. También será de aplicación a las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra comercializadores de planes de pensiones individuales, entendiéndose realizadas al comercializador las referencias a las entidades gestoras y depositarias o promotores de los planes.

El citado Reglamento se denomina "Reglamento de funcionamiento y procedimiento del Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones Individuales de Caja Laboral" y se designará a partir de ahora con la expresión Reglamento del Defensor.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES

1. Plan de Pensiones

Son los Planes de Pensiones Individuales para los que se establece el Reglamento del Defensor.

2. Reglamento o especificaciones del Plan de Pensiones

Es la normativa reguladora del Plan de Pensiones que recoge en cada momento sus especificaciones.

3. Entidad Promotora

Es quien lo es del Plan de Pensiones en la fecha de entrada en vigor del Reglamento del Defensor o quien posteriormente, por cualquier causa, asuma esa condición respecto del Plan de Pensiones.

4. Entidad Gestora

Es quien lo es del Plan de Pensiones en la fecha de entrada en vigor del Reglamento del Defensor o quien posteriormente por cualquier causa asuma esa condición respecto del Plan de Pensiones.

5. Entidad Depositaria

Es quien lo es del Plan de Pensiones en la fecha de entrada en vigor del Reglamento del Defensor o quien posteriormente por cualquier causa asuma esa condición respecto del Plan de Pensiones.

6. Partícipe

Es quien lo sea del Plan de Pensiones mientras ostente esa condición por no haberla perdido al concurrir alguna de las causas previstas a ese efecto en el Reglamento del Plan de Pensiones.

7. Beneficiario

Es quien lo sea del Plan de Pensiones mientras ostente esa condición por no haberla perdido al concurrir alguna de las causas previstas a ese efecto en el Reglamento del Plan de Pensiones.

8. Derechohabiente

Es la persona a la que el Reglamento del Plan de Pensiones reconoce algún derecho derivado de un Partícipe o de un Beneficiario.

9. Defensor del Partícipe

Es la institución a cuya decisión se someterán las reclamaciones que formulen los Partícipes y Beneficiarios o sus Derechohabientes en aplicación del Reglamento del Defensor.

10. Reclamante

Es el Partícipe, Beneficiario o Derechohabiente que presenta una reclamación o queja ante el Defensor del Partícipe.

11. Reclamado

Es la Entidad Promotora, la Entidad Gestora o la Entidad Depositaria, o Comercializadora, en su caso, contra la que va dirigida la reclamación o queja que presente el Reclamante.

12. Servicio de Atención al Cliente

Es el organismo cuya finalidad es atender y resolver las quejas y reclamaciones que presentan los clientes de la Entidad, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

13. Comercializadores de planes de pensiones

Son las entidades y personas autorizadas en España para realizar una actividad de comercialización de planes de pensiones de sistema individual.

ARTÍCULO 3.- DESIGNACIÓN Y DURACIÓN DEL CARGO DE DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

1. Designación

La Entidad Promotora designará como Defensor del Partícipe a una entidad o un experto independiente de reconocido prestigio.

La designación será expresa y escrita y la entidad o experto designado deberá notificar su aceptación a la Entidad Promotora en la misma forma y en un plazo de cinco a ocho días contados desde aquél en que se le notificó el nombramiento.

Se hará constar en disposición adicional a este Reglamento del Defensor la identidad de la persona o entidad designada como Defensor del Partícipe, su domicilio, teléfono, y el e-mail a los que se pueden dirigir las reclamaciones o quejas y las modificaciones que se produzcan en cualquiera de éstos extremos.

2. Duración del cargo

La entidad o persona designada como Defensor del Partícipe desempeñará su mandato durante un periodo de dos años contados desde la fecha de su aceptación, salvo que se produzca su vacante por alguna de las causas previstas en el artículo 4 siguiente.

Su cargo podrá prorrogarse por periodos adicionales anuales, en caso de no mediar comunicación expresa y escrita de la Entidad Promotora en contra, efectuada con una antelación de un mes a la fecha en que termine el periodo de mandato que vence.

En todo caso, si llegado el día del vencimiento del mandato existiesen reclamaciones o quejas presentadas que estuviesen pendientes de decisión, la persona o entidad que hubiese venido desempeñando las funciones de Defensor del Partícipe prorrogará su mandato hasta que se tome decisión sobre la última de esas reclamaciones o quejas, o hasta la fecha en que hubiese tenido que tomarse decisión sobre la última de ellas, según este Reglamento del Defensor.

ARTÍCULO-4.- VACANTE DEL CARGO DE DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

La vacante del Defensor del Partícipe podrá producirse por alguna de las siguientes circunstancias:

1. Renuncia

Renuncia de la entidad o persona designada como tal, comunicada expresamente y por escrito a la Entidad Promotora y fundamentada en justa causa.

A estos efectos se consideran justas causas de renuncia:

- a.** La concurrencia de circunstancias o el ejercicio, directa o indirectamente, por parte de cualquiera y, en particular, de la Entidad Promotora, la Entidad Gestora, la Entidad Depositaria, los Partícipes, los Beneficiario y los Derechohabientes, de acciones u omisiones que impidan o dificulten el desarrollo independiente de las funciones encomendadas al Defensor del Partícipe.
- b.** El impago de la retribución en plazo, forma o cuantía o el incumplimiento de las condiciones pactadas para el ejercicio de las funciones del Defensor del Partícipe acordada con la persona o entidad designada para ejercer ese cargo.
- c.** El incumplimiento de las obligaciones impuestas a la Entidad Promotora por el Reglamento del Defensor.
- d.** Cualquier otra distinta de las anteriores cuando se comunique previamente a la Entidad Promotora con una antelación de un mes a la fecha en que termine el mandato.

2. Cese

Cese de la entidad o persona designada como tal promovido por la Entidad Promotora, comunicado expresamente y por escrito a la persona o entidad que ejerza las funciones de Defensor del Partícipe y fundamentada en justa causa.

A estos efectos se consideran justas causas de cese:

- a.** La concurrencia de circunstancias o el ejercicio por parte del Defensor del Partícipe, directa o indirectamente, de acciones u omisiones que revelen la falta de independencia en la adopción de sus decisiones.
- b.** El incumplimiento de las condiciones pactadas con la Entidad Promotora para el ejercicio de las funciones del Defensor del Partícipe.
- c.** El incumplimiento de las obligaciones impuestas al Defensor del Partícipe por el Reglamento del Defensor.
- d.** Cualquier otra distinta de las anteriores cuando se comunique previamente a la entidad o persona que ejerce las funciones de Defensor del Partícipe con una antelación de un mes a la fecha en que termine su mandato.

3. Extinción

Extinción si concurren las siguientes circunstancias:

- a.** Vencimiento del periodo de duración del cargo sin que este haya sido prorrogado según se prevé en el punto 2 del artículo 3 anterior.
- b.** Fallecimiento o extinción de la persona o entidad designada para desempeñar el cargo de Defensor del Partícipe salvo que, de ser esta una persona jurídica, no exista otra que por Ley asuma sus derechos y obligaciones y la Entidad Promotora no se oponga a ello.
- c.** Incapacidad de la persona física designada como Defensor del Partícipe o su condena firme por delito.
- d.** Incapacidad para ejercer el comercio de la entidad designada como Defensor del Partícipe.
- e.** Terminación del Plan de Pensiones mientras no existan reclamaciones o quejas pendientes de resolución, caso en el que se aplicará lo dispuesto en el último párrafo del punto 2 del artículo 3 anterior.

ARTÍCULO-5.- FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE Y RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Defensor del Partícipe decidirá sobre las reclamaciones o quejas que formulen los Partícipes y Beneficiarios o sus Derechohabientes contra la Entidad Promotora y la Entidad Gestora o la Entidad Depositaria de los Fondos de Pensiones en que estén integrados los Plan de Pensiones, o Comercializadores, en su caso, en los términos y según el procedimiento establecido en el artículo 6.

En caso de que el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad recibiera una queja o reclamación que fuera competencia del Defensor del Partícipe, se dará traslado al mismo, en el plazo máximo de 5 días hábiles, informando al interesado de la instancia competente. El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del partícipe de los planes de pensiones de la modalidad individual que se regulan en el presente Reglamento.

ARTÍCULO-6.- PROCEDIMIENTO

1. Normas generales

El Defensor del Partícipe será competente para decidir sobre las reclamaciones y quejas que se formulen por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales cuya entidad gestora sea “*Caja Laboral Pensiones S.A., E.G.F.P.*” También será de aplicación a las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra comercializadores de planes de pensiones individuales, entendiéndose realizadas al comercializador las referencias a las entidades gestoras y depositarias o promotores de los planes.

Será requisito indispensable para que el Defensor del Partícipe, pueda conocer de un conflicto que se le plantee, que el Partícipe o Beneficiario o Derechohabiente haya formulado previamente su reclamación o queja a la Entidad Promotora del Plan (que haya sido desestimada en todo o en parte, o no haya recibido contestación en el plazo de treinta días hábiles desde su presentación) o, de existir, ante el órgano que dentro de su organización atienda las reclamaciones de los Partícipes, Beneficiario o Derechohabientes, lo que deberá acreditarse junto con el documento en el que se presenta la reclamación.

2. Forma de iniciar la reclamación o queja

La reclamación o queja se efectuará mediante escrito dirigido a la entidad o persona que desempeñen el cargo de Defensor del Partícipe en el domicilio que a estos efectos indique, personalmente o mediante representación, haciéndose constar, al menos, los datos que a continuación se exponen, debiendo acompañarse al mismo las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación y obren en su poder:

1. La identificación del Plan de Pensiones sobre el que versa la reclamación o queja.
2. El nombre y apellidos, D.N.I. y domicilio del Reclamante, y, en su caso, de la persona que los represente, debidamente acreditada.
3. Condición del Reclamante (Partícipe, Beneficiario o Derechohabiente).
4. La identidad de la entidad o entidades Reclamadas (Entidad Promotora y/o Entidad Gestora y/o Entidad Depositaria/ Comercializador), y la reclamación previa presentada ante estos organismos.
5. La causa de la reclamación o queja, concretando con la debida claridad y precisión los hechos y su pretensión.

6. La cuantía de la reclamación o queja o la indicación expresa de que no se reclama cuantía alguna.
7. El precepto o preceptos del Reglamento del Plan que considera infringidos cuando así pueda precisarlo.
8. Declaración expresa de 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.
9. La firma del Reclamante y fecha de en que se haya cumplimentado la reclamación o queja.

La reclamación o queja se acompañará del documento por el que el Reclamante acredite que ha formulado previamente la queja o reclamación ante la Entidad Promotora, y de cualquier otro documento que el Reclamante estime necesario para hacer valer su pretensión.

3. Tramitación de la reclamación

Una vez recibida la reclamación, el Defensor del Partícipe, realizará un acuse de recibo, para constatar que ha recibido la reclamación, asignándole un número correlativo para identificar el expediente. Si fuesen necesarios más datos del reclamante o del caso, se solicitarán al interesado. Tras analizar la reclamación se comunicará si se admite a trámite o no:

- a. Si no se admite a trámite la comunicación irá motivada, y se dará un plazo de diez días naturales para que el afectado pueda presentar, si así lo desea, las alegaciones que estime convenientes. Cuando el interesado hubiera contestado, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
- b. En el caso de admitirse la reclamación, el Defensor del Partícipe iniciará las actuaciones procedentes para analizar y resolver la cuestión formulada, siguiendo sustancialmente las siguientes fases:
 1. Ampliar la información (documentos y datos) inicialmente proporcionada por el reclamante, si el Defensor del Partícipe lo estimare adecuado para esclarecer puntos que tengan una mayor complejidad.
 2. Trasladar la documentación a enviada por el reclamante al reclamado, con el fin de que remita sus alegaciones.
 3. Comunicar al reclamante las contestaciones del reclamado, en el caso de que fuesen relevantes y significativas para la resolución del caso y con el objeto de dar la oportunidad al reclamante a que conteste tales alegaciones.
 4. Tras estudiar el caso, tomará una decisión. Tal decisión se comunicará tanto al reclamante como al reclamado en el menor tiempo posible, que no excederá en ningún caso de tres meses desde que se notificó la admisión a trámite de la reclamación.

La resolución pondrá fin al procedimiento.

4. Carácter gratuito del proceso

Los gastos de designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Partícipe en ningún caso serán asumidos por los Reclamantes ni por los Planes de Pensiones ni el Fondo de Pensiones al que éste esté adscrito cada uno de los Planes.

5. Deber de colaboración

La Entidad Promotora, la Entidad Gestora y la Entidad Depositaria, y el Comercializador, en su caso, sean o no Reclamados, están obligadas a proporcionar al Defensor del Partícipe los datos y documentos que éste requiera para resolver la reclamación o queja desde la fecha en que le es comunicada la interposición de la misma.

A estos efectos se hará constar en disposición adicional a este Reglamento la identidad del Defensor del Partícipe.

6. Plazo para resolver las reclamaciones

El plazo para decidir sobre la reclamación o queja será como máximo de dos meses a contar desde su presentación.

7. Efectos de la decisión del Defensor del Partícipe:

La decisión del Defensor del Partícipe favorable a la reclamación o queja vinculará a la Entidad Promotora, a la Entidad Gestora y a la Entidad Depositaria, y al Comercializador, en su caso, siempre que haya sido aceptada por el reclamante, y se corresponda con su pretensión.

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 supervisión administrativa.

Para que se lleve a cabo la ejecución efectiva de la resolución del Defensor del Partícipe que le sea favorable al reclamante, será necesaria una aceptación expresa por escrito por parte del éste, lo que supondrá una renuncia expresa a cualquier otra vía de reclamación sobre la cuestión objeto de litigio, ya sea aquella vía administrativa, judicial o de cualquier otra índole. A estos efectos, se entenderá que el reclamante no ha aceptado la resolución del Defensor del Partícipe, cuando hayan pasado treinta días desde que éste órgano notificó dicha resolución y el reclamante no hubiese aceptado por escrito la misma. No obstante, y siempre que el reclamante no hubiese iniciado otro proceso de tutela tras la resolución que le sea favorable, podrá aceptar de manera expresa tal resolución.

8. Terminación del procedimiento:

El procedimiento terminará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que se dicte decisión sobre la misma.
- b. Si a la vista de la reclamación, y antes de dictarse decisión sobre la misma, la Entidad reclamada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Partícipe, y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

c. Desentimiento escrito y expreso por parte del reclamante.

ARTÍCULO-7.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL DEFENSOR

El Reglamento del Defensor podrá modificarse por:

- a.** La modificación de la normativa reguladora de la institución del Defensor del Partícipe o la modificación o promulgación de las disposiciones que se dicten para su desarrollo.
- b.** Por el cambio de Entidad Promotora, Entidad Gestora o Entidad Depositaria.

Si al producirse la modificación del Reglamento del Defensor existiesen reclamaciones o quejas presentadas que estuviesen pendientes de decisión, se regirán hasta la conclusión del procedimiento por el Reglamento del Defensor precedente.

Tampoco podrá la modificación implicar la remoción en el cargo de la persona o entidad que viniese desempeñando las funciones de Defensor del Partícipe fuera de los términos contenidos en el Reglamento del Defensor precedente.

ARTÍCULO-8.- ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO DEL DEFENSOR

El Reglamento del Defensor entrará en vigor el día 15/06/2009 y estará vigente hasta que la Entidad Promotora o el Defensor del Partícipe realicen una comunicación expresa y escrita decidiendo lo contrario.

Si al transcurrir el periodo de vigencia del Reglamento del Defensor existiesen reclamaciones o quejas presentadas con anterioridad que estuviesen pendientes de decisión, se prorrogará su vigencia respecto de éstas reclamaciones o quejas hasta la resolución de la última o hasta la fecha en que la última de ellas hubiese tenido que ser resuelta.

DISPOSICIÓN ADICIONAL.- IDENTIFICACIÓN

A los efectos de que pueda ser aplicado el "Reglamento de funcionamiento y procedimiento del Defensor del Partícipe del Plan de los Pensiones de Caja Laboral" se hace constar lo siguiente:

1. Identidad del Plan de Pensiones

Los Plan de Pensiones a los que se refiere este Reglamento son los Planes de Pensiones Individuales de Caja Laboral.

2. Identidad del Defensor del Partícipe

El Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones de Caja Laboral es:

- TOWERS WATSON DE ESPAÑA, S.A., inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 6.967, gral. 5.968, de la Sección 3ª, folio 115, hoja 59.952. La persona designada como Defensor del Partícipe es Dña. María del Pilar García-Aguilera de la Maza
- Domiciliado en Madrid, Paseo de la Castellana, número 36-38, planta 7ª, C.P 28046.
- Con C.I.F. número A-28804144.
- Con número telefónico (34) 91 590 30 09 y dirección de correo electrónico: pilar.garcia-aguilera@willistowerswatson.com

3. Identidad de la Entidad Promotora

La Entidad Promotora de los Planes de Pensiones es:

- CAJA LABORAL PENSIONES S.A. GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, inscrita en el Registro Mercantil de Gipuzkoa al Tomo 2238 de Inscripciones, Folio 180, Hoja número SS-27279, Inscripción 1ª.
- Domiciliado en Mondragón (Gipuzkoa), Paseo José María Arizmendiarieta s/n, con distrito postal 20500
- Con C.I.F. número A-20910733.
- Con número telefónico 943 71 95 35.

4. Identidad de la Entidad Depositaria

La Entidad Depositaria de los Plan de Pensiones es:

- CAJA LABORAL POPULAR COOP. CRÉDITO, inscrita en el Registro General de Cooperativas del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con el número 28 SC, en el Banco de España con el número 3035 y en el Registro Mercantil de Guipúzcoa al Tomo 3 de Cooperativas, hoja nº 56, folio 149 y siguientes.
- Domiciliado en Mondragón (Gipuzkoa), Paseo José María Arizmendiarieta s/n, con distrito postal 20500
- Con C.I.F. número F-20022109.
- Con número telefónico 943 79 10 44.

5. Identidad de la Entidad Gestora

La Entidad Gestora de los Plan de Pensiones es:

- CAJA LABORAL PENSIONES S.A. GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, inscrita en el Registro Mercantil de Gipuzkoa al Tomo 2238 de Inscripciones, Folio 180, Hoja número SS-27279, Inscripción 1ª.
- Domiciliado en Mondragón (Gipuzkoa), Paseo José María Arizmendiarieta s/n, con distrito postal 20500

- Con C.I.F. número A-20910733.
- Con número telefónico 943 71 95 35.