

**NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL  
PARTÍCIPE DE PLANES DE PENSIONES DEL SISTEMA  
INDIVIDUAL INTEGRADOS EN FONDOS DE PENSIONES DE  
CAJA DE INGENIEROS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE  
CRÉDITO.**

Madrid, 1 de enero 2018

## **NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

El presente documento establece las Normas de Procedimiento de la institución del Defensor del Partícipe de los siguientes Planes de Pensiones:

- ❖ CAJA INGENIEROS GLOBAL SUSTAINABILITY ISR, PP
- ❖ CAJA INGENIEROS EUROMARKET RV 75, P.P.
- ❖ CAJA INGENIEROS CLIMATE SUSTAINABILITY ISR, PP
- ❖ CAJA INGENIEROS EUROBOND RF 100, P.P.
- ❖ PLAN PROTECT 2019, PP
- ❖ CAJA INGENIEROS MULTIGESTIÓN, P.P.
- ❖ CAJA INGENIEROS SKYLINE, P.P.
- ❖ PLAN DE PENSIONES DE LOS INGENIEROS

(En adelante el Plan de Pensiones).

### **1. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE**

La figura del Defensor del Partícipe del Plan de Pensiones se rige por las siguientes normas:

- Texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, y específicamente por lo dispuesto en su artículo 7.5.
- Orden ECO 734/2014, de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y al defensor del cliente de las entidades financieras especialmente los artículos 11 a 15, ambos inclusive, de dicha Orden, en lo que a presentación, tramitación y terminación del procedimiento se refiere.
- Las presentes Normas de Procedimiento.

## **2. NOMBRAMIENTO**

El Promotor del Plan de Pensiones será el encargado de la designación del Defensor del Partícipe que recaerá, necesariamente, en entidades o expertos independientes de reconocido prestigio, que actuará con absoluta independencia de criterio y libertad de actuación en el ejercicio de su función, con el único sometimiento al ordenamiento jurídico y a las presentes Normas de Procedimiento.

## **3. DURACIÓN**

La duración del nombramiento del Defensor del Partícipe será de un año a contar desde la fecha de su aceptación del cargo.

El mandato inicial del Defensor del Partícipe se renovará tácitamente por sucesivos e iguales periodos anuales, si ninguna de las partes lo denuncia, por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha de expiración del nombramiento o de cualquiera de sus prórrogas.

## **4. CESE**

El Defensor del Partícipe cesará en el ejercicio de sus funciones, por las siguientes causas:

- 1º. Denuncia por cualquiera de las partes en los términos establecidos en el antecedente apartado tercero.
- 2º. Muerte; declaración de fallecimiento, ausencia o incapacitación; así como la enfermedad grave que imposibilite el ejercicio de la función, cuando el experto independiente designado sea una persona física.
- 3º. Disolución, concurso de acreedores o intervención judicial de la persona jurídica designada como Defensor del Partícipe, así como cualquier supuesto legal que impida la prestación de sus servicios.
- 4º. Pérdida de cualquiera de las condiciones y requisitos legalmente establecidos para ser designado Defensor del Partícipe.

- 5º. Incumplimiento grave de las funciones asignadas o, en su caso, el cumplimiento negligente de las mismas.
- 6º. Resolución unilateral del compromiso adquirido, comunicada por escrito a la otra parte, con una antelación mínima de seis meses a la fecha en que se pretenda el cese efectivo en el cargo.

En caso de cese del actual Defensor del Partícipe, el Promotor del Plan de Pensiones deberá designar inmediatamente un nuevo experto independiente y de reconocido prestigio, con el fin de asegurar el buen funcionamiento y la continuidad de la institución del Defensor del Partícipe. Este nuevo nombramiento se comunicará a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en el artículo 7.5 de la Ley de Planes y Fondos de Pensiones.

## **5. FUNCIONES**

La misión del Defensor del Partícipe es la tutela y defensa de los derechos e intereses de los partícipes y beneficiarios y sus causahabientes del Plan de Pensiones, velando para que las relaciones entre estos y las instituciones relacionadas con el Plan (Promotor, Depositario, Gestora y, en su caso, Comercializadora) se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza mutua.

Las funciones del Defensor del Partícipe son las siguientes:

1. Conocer las reclamaciones que formulen las personas físicas incorporadas al Plan de Pensiones, como partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes, contra la Entidad Gestora o Depositaria del Fondo de Pensiones en que está integrado el Plan, o contra la propia Promotora y Comercializadora. En consecuencia, no tiene competencia para pronunciarse sobre reclamaciones presentadas ni por personas jurídicas ni por terceros perjudicados.

2. Resolver las reclamaciones que conozca, de acuerdo con el procedimiento establecido en las presentes Normas.
3. Trasladar a la Dirección de la Entidad Gestora, al Promotor o al Comercializador las recomendaciones que considere oportunas en temas relacionados con su competencia.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Partícipe tiene carácter gratuito para los reclamantes.

## **6. DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y PROCEDIMIENTO**

### **• Aspectos Generales**

Los partícipes y beneficiarios del Plan de Pensiones, o sus derechohabientes, siempre que sean personas físicas, tendrán derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del Partícipe cualquier reclamación contra el Promotor, la Entidad Gestora y/o la Entidad Depositaria del Fondo de Pensiones en que esté integrado el Plan, y Comercializadores, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Documento.

Los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes podrán formular reclamaciones en las materias relacionadas con el Plan de Pensiones suscrito.

Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Defensor del Partícipe y, por tanto podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los siguientes supuestos:

1. Las cuestiones que se encuentren sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa, o que se hayan resuelto ya en aquellas instancias.
2. Las que deriven de planes de pensiones distintos al que se refieren las presentes Normas de Procedimiento del Defensor del Partícipe.
3. Las reclamaciones efectuadas por personas distintas a las definidas en el primer párrafo de este apartado y, en particular, las realizadas por personas jurídicas o terceros perjudicados.

4. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la reclamación que no sean subsanables, incluyendo los supuestos en los que no se concrete el motivo de la reclamación.
5. Las que tengan como causa el rechazo expreso por las Entidades de la petición o de la reclamación previa en base a simulación o fraude del reclamante.
6. Las reclamaciones que reiteren otras reclamaciones anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos o sobre las que exista un finiquito firmado.
7. Las que se presenten una vez haya transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones señalado en estas Normas de Procedimiento.

Será requisito para admitir a trámite la reclamación ante el Defensor del Partícipe acreditar que la misma ha sido formulada previamente al Promotor o a las Entidades Gestora, Depositaria o Comercializadora por el procedimiento ordinario.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) de estas entidades, notificará de oficio la existencia de esa reclamación al Defensor del Partícipe en el plazo de cinco días desde su recepción y asimismo la resolución desestimatoria que, en su caso, dicte, con una antelación mínima de quince días al plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación.

A los efectos anteriores, no se considerará desestimada la reclamación:

1. Cuando el Promotor o la Entidad Gestora, Depositaria o Comercializadora difiera la resolución definitiva hasta que se resuelvan cuestiones prejudiciales.
2. Cuando la respuesta del Promotor, Entidad Gestora, Depositaria o Comercializadora consista en someter la cuestión planteada a decisión pericial. No obstante, lo anterior, concluido el procedimiento pericial se podrá reclamar ante el Defensor del Partícipe, siempre que su reclamación se fundamente en cuestiones ajenas al objeto de la pericia.

El plazo de caducidad para la presentación de reclamaciones ante el Defensor del Partícipe es de DOS AÑOS contados desde la fecha en la que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos o actos causantes o determinantes de la reclamación.

- **Forma de presentación**

Las reclamaciones deberán formularse en nombre propio, o a través de persona apoderada, por uno cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante mensaje a la siguiente dirección de correo electrónico: [defensorp.enginyers@novaster.net](mailto:defensorp.enginyers@novaster.net)
- Mediante escrito, dirigido a NOVASTER GE, S.A., debidamente firmado y presentado ante cualquier oficina del Defensor del Partícipe.

Cualquiera que fuese el medio elegido para formular la reclamación el reclamante, el procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

1. Nombre y apellido del reclamante, su número de DNI o en su defecto los datos del documento que acredite fehacientemente la personalidad del reclamante, así como su domicilio, la calidad en la que actúa (partícipe, beneficiario o derechohabiente de uno de ellos) y el nombre del Plan de Pensiones del que él es partícipe, beneficiario o causahabiente de alguno de ellos.
2. La causa o motivo de la reclamación.
3. Se deberá acompañar del justificante que acredite su condición de partícipe, beneficiario o derechohabiente, así como todos los documentos e información en que funde su reclamación.
4. La oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
5. En su caso, la cuantía de la reclamación o bien, indicación expresa de que no reclama cantidad alguna.

6. Manifestación por el reclamante confirmando que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja está siendo sometida a un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

7. El lugar, la fecha y firma del interesado.

En caso de actuar mediante representante, los datos de la persona que lo representa y el documento que acredite la representación conferida.

La omisión de los datos y documentos reseñados se considerarán requisitos subsanables; dándose a conocer tal circunstancia al reclamante y solicitándole expresamente su aportación y/o acreditación. La no presentación de alguno de estos datos y documentos dentro del término máximo de diez días contados desde el requerimiento hecho por el Defensor del Partícipe, generará el archivo de la reclamación.

- **Instancia que debe conocer de la queja o reclamación**

Las reclamaciones y quejas de los partícipes, los beneficiarios, o los causahabientes de cualquiera de ellos, se presentarán, en todo caso, una vez por el interesado y cumpliendo los requisitos establecidos en estas Normas de Procedimiento:

1. Las que se refieran a intereses y derechos que deriven de los propios Planes de Pensiones, la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, deberán ser examinadas y resueltas por el Defensor del Partícipe, teniendo su tramitación carácter totalmente gratuito.
2. Las que tengan una causa o motivo diferente de los enumerados en el punto 1 anterior deberán ser examinadas y resueltas por el Servicio de Atención al Cliente, no resultando en ese caso de aplicación las presentes Normas sino aquellas que regulen el funcionamiento del citado Servicio de Atención al Cliente (SAC).



En el caso de que el Defensor del Partícipe reciba una queja o reclamación y compruebe que se trata de un asunto que no es de su competencia sino que le corresponde al Servicio de Atención al Cliente, o viceversa, la instancia que haya recibido la queja o reclamación la remitirá directamente a la otra, informando de ello al reclamante así como de los motivos de dicha decisión.

- **Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación, el Defensor del Partícipe analizará si reúne los requisitos establecidos en las presentes Normas y acusará recibo por escrito dejando constancia de la fecha de su presentación.

Si en la queja o reclamación falta alguno de los documentos o datos requeridos en las presentes Normas, cuando no haya quedado acreditada la identidad del reclamante o no se puedan establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Defensor del Partícipe, requerirá al reclamante para que complete la documentación en el plazo máximo de diez días naturales, manifestándole de que si no lo hace se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar estos errores, no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para dictar el pronunciamiento.

En el supuesto de que el Defensor del Partícipe entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas en estas Normas, dará un plazo de diez días naturales al reclamante para que presente sus alegaciones. Si presentadas éstas se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará al reclamante la decisión final de inadmisión adoptada.

- **Causas de inadmisión**

No estarán sometidas al conocimiento del Defensor del Partícipe y por tanto podrá rechazarse su admisión, las reclamaciones o quejas en los siguientes supuestos:

1. 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 a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.

2. Cuando se trate de cuestiones que estén siendo sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa, o que se hayan resuelto ya en aquellas instancias.
3. Supuestos que se deriven de Planes de Pensiones distintos a los establecidos en el encabezamiento de estas Normas.
4. Las realizadas por personas distintas a los partícipes o beneficiarios del Plan de Pensiones, o sus derechohabientes y, en particular, las efectuadas por terceros perjudicados.
5. Las que se fundamenten en reclamaciones o quejas ya anteriormente resueltos, presentadas por la misma persona basadas en los mismos hechos.
6. Las que se presenten fuera del plazo establecido para su presentación.
7. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación y éstos no sean subsanados.

- **Tramitación**

Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Partícipe lo comunicará al reclamante y dará traslado de la misma a la Entidad o Entidades reclamadas, mediante el envío de una copia y los documentos correspondientes, para que dentro del plazo máximo de quince días –ampliados por decisión del Defensor del Partícipe en atención a la complejidad del asunto- formulen las alegaciones que consideren oportunas y remitan la documentación pertinente que obre en su poder.

El Defensor del Partícipe podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de las Entidades Promotora, Gestora o Depositaria, así como al Comercializador, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar y fundamentar su resolución. Dicho requerimiento deberá ser contestado por la entidad en un plazo máximo de quince días –ampliados por decisión del Defensor del Partícipe en atención a la complejidad del asunto-.

Si una vez comunicada la entidad Promotora, la Entidad Gestora, la Entidad Depositaria y/o la Comercializadora contra la que se dirige la reclamación, ésta rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Partícipe y justificarlo documentalmente. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

El reclamante podrá desistir de su reclamación en cualquier momento, caso en el cual se producirá la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el reclamante se refiere. No obstante, el Defensor del Partícipe podrá continuar con la tramitación del mismo en aras de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas.

El contenido de los expedientes será totalmente reservado y únicamente tendrán conocimiento de estos las partes de la relación. Los archivos y registros estarán bajo la custodia del Defensor del Partícipe y, en caso de vacante, de la Secretaría General de la Entidad Gestora; todo ello con pleno cumplimiento de lo establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **7. RESOLUCIONES DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

El Defensor del Partícipe dictará sus resoluciones con arreglo a criterios de equidad, una vez valorada la prueba practicada, y de acuerdo con las Especificaciones del Plan de Pensiones y la normativa vigente. Las resoluciones podrán reconocer derechos económicos a favor del partícipe o beneficiario o sus derechohabientes. También podrán incorporar propuestas, consideraciones y recomendaciones que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas partes.

Las resoluciones serán 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 la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

El Defensor del Partícipe deberá dictar resolución en el menor tiempo posible, siendo en cualquier caso el plazo máximo de dos meses contados desde la fecha en que se presentó por primera vez la reclamación ante la Entidad y sin que el reclamante deba efectuar ninguna nueva reclamación.

La resolución será enviada, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por el Defensor del Partícipe al reclamante, con copia a la Entidad Gestora y a la Entidad Promotora, y en su caso a la Entidad Depositaria, y/o Comercializador del Plan de Pensiones por correo certificado o por medios 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 reclamación.

Las resoluciones del Defensor del Partícipe favorables a la reclamación serán vinculantes para las Entidades reclamadas, que deberán proceder a su cumplimiento dentro del plazo señalado en la resolución y, en su defecto, en el menor plazo que resulte posible, y siempre en el término de treinta días contados a partir del día siguiente a aquel en el que el reclamante y las demás personas implicadas en el caso hayan recibido en su integridad, el contenido de la resolución, lo que constituye condición previa y necesaria para la ejecución de la misma en todas sus partes.

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.

Si la resolución del Defensor del Partícipe fuese tan solo "parcialmente", y no "totalmente", favorable a la reclamación, será vinculante aquélla para el Promotor, Entidad Gestora, Depositaria y/o Comercializadora en la medida en que dicha resolución sea favorable "parcialmente".

En cualquier caso, la resolución con la que finalice el procedimiento de reclamación expresará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## **8. SUSPENSIÓN DE ACCIONES**

El partícipe, beneficiario o sus derechohabientes, una vez presentada la reclamación o queja, deberán abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto, hasta que sea comunicada por parte del Defensor del Partícipe su resolución.

Igualmente, la Entidad Promotora, Gestora, Depositaria o Comercializadora, suspenderá toda acción legal contra el cliente hasta que el Defensor del Partícipe dicte la resolución correspondiente.

En caso de no verse cumplido este requisito, el Defensor del Partícipe suspenderá el procedimiento y archivará las actuaciones sin más trámite.

## **9. OBLIGACIÓN DE RESOLVER**

El Defensor del Partícipe está obligado a emitir resolución de todas las quejas o reclamaciones que se presenten, no pudiendo abstenerse de emitir resolución en ningún caso en el que la queja o reclamación haya sido admitida a trámite.

Transcurrido el plazo de dos meses sin que el reclamante haya recibido la resolución de su queja o reclamación, podrá formularla ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## **10. DEBER DE COLABORACIÓN**

Las Direcciones de las Entidades colaborarán en todo momento, de forma activa, para facilitar el eficaz funcionamiento del Defensor del Partícipe, garantizando su independencia en el ejercicio de sus funciones.

La Entidad Gestora, nombrará una persona de contacto que actuará como enlace con los órganos y servicios del Promotor y de la Entidad Depositaria y/o Comercializadora.

La persona de contacto designada remitirá al Defensor del Partícipe, con carácter inmediato, cuanta información relacionada con las reclamaciones admitidas a trámite le sea solicitada, pudiendo obtenerse información directamente por

cualquier otro procedimiento para la adecuada resolución de cada reclamación. Todo ello a fin de garantizar que el Defensor del Partícipe pueda realizar su función en el plazo de dos meses desde la inicial reclamación.

En todo caso se informará a todas las Entidades de la solución final de cada una de las reclamaciones que hayan sido tramitadas. Las decisiones del Defensor del Partícipe que tengan carácter vinculante para el Promotor o Entidad Gestora o Depositaria y/o Comercializadora serán de aplicación inmediata, según los términos y dentro de los plazos indicados en las presentes Normas de Procedimiento.

Se adoptarán las medidas oportunas para difundir, entre los partícipes y beneficiarios, el nombramiento del Defensor del Partícipe, normas de regulación y derechos que les reconoce este Documento.

#### **11. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.**

La Entidad Gestora atenderá, por medio del Defensor del Partícipe, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

#### **12. GASTOS Y REMUNERACIÓN DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

Los gastos de designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Partícipe en ningún caso serán asumidos por los reclamantes ni por el Plan de Pensiones y Fondo correspondiente.

#### **13. MEMORIA ANUAL Y RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

El Defensor del Partícipe redactará cada año una Memoria de su actuación que se presentará al Promotor.

El Defensor del Partícipe podrá dirigir al Promotor recomendaciones, preguntas o propuestas, que no tendrán carácter vinculante, sobre aspectos generales o concretos que, a su criterio, resulten de interés para la protección de los derechos de los partícipes y beneficiarios.

#### **14. ENTRADA EN VIGOR**

El presente Reglamento entrará en vigor el día 1 de enero de 2018, derogando las anteriores Normas de Procedimiento para la defensa del Partícipe.