



# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

## PLANES INDIVIDUALES PROMOVIDOS POR LA MUTUALIDAD DE LOS INGENIEROS, MPS

Octubre 2019

Mutualidad de los Ingenieros MPS, inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave P-3159.

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al folio 18, volumen 25.405, hoja núm. B-87907, Inscripción 1ª. NIF V08.430191. [www.mutua-ingenieros.com](http://www.mutua-ingenieros.com)

Reglamento aprobado por la Junta Rectora celebrada el día 3 de octubre de 2019.

### **Artículo preliminar**

El presente Reglamento regula las funciones del Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones Individuales promovidos y gestionados por la MUTUALITAT DELS ENGINYERS M.P.S., en adelante “Entidad Promotora”, con arreglo a lo establecido en el artículo 7 apartado 5º 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 aplicación en cada momento.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1 – Figura del Defensor del Partícipe (El Defensor)**

El Defensor realizará todas las funciones que conforme a la Normativa de Planes y Fondos de Pensiones vigente le correspondan en los Planes de Pensiones del Sistema Individual que actualmente o en el futuro sean promovidos por la Entidad Promotora.

### **Artículo 2 – Designación del Defensor**

La Junta Rectora de la Promotora nombrará para el ejercicio del cargo de Defensor a una persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y que no incurra en ninguna prohibición o incompatibilidad legal. Asimismo, será necesaria su independencia profesional con respecto a la Promotora, es decir, no podrá estar vinculado a la Promotora ni a ninguna otra entidad del grupo de la promotora por relaciones laborales o profesionales durante el período del ejercicio del cargo.

En caso de cese, la Junta Rectora deberá nombrar a otra persona para el ejercicio del cargo dentro del período de dos meses inmediatamente posteriores a la fecha en que se produzca dicho cese.

El nombramiento de Defensor y su aceptación serán comunicados al correspondiente órgano público y/o comisionado de la autoridad administrativa de supervisión.

### **Artículo 3 – Duración del mandato**

El nombramiento del Defensor tiene una duración indefinida, pudiendo comunicar cualquiera de las partes a la otra la voluntad de rescindirle con una antelación mínima de dos meses.

### **Artículo 4 – Causas de cese del Defensor**

- a) Renuncia al cargo, que el Defensor comunicará a la Promotora con una antelación mínima de dos meses.
- b) Por decisión motivada de la Promotora en los supuestos de incompatibilidad

sobrevenida, de incumplimiento en el ejercicio de sus funciones o por pérdida de los requisitos exigibles para el ejercicio del cargo.

c) Muerte del titular.

#### **Artículo 5 – Funciones del Defensor**

Corresponde al defensor la resolución de las reclamaciones formuladas por el Partícipe del Plan de Pensiones, el Beneficiario o sus derechohabientes, contra la Entidad Promotora del Plan de Pensiones Individual del que trae causa, o contra la Entidad Gestora, o la Entidad Depositaria del Fondo en el que se integre el Plan de Pensiones Individual.

A título meramente enunciativo, podrán ser causa de reclamación:

- Falta de información o información incorrecta
- Cobros indebidos por comisiones
- Gastos de prestaciones u otros conceptos
- Realización de movilizaciones de Derechos Consolidados o retorno de aportaciones de forma tardía o incorrecta.
- Negativa al reconocimiento de una prestación o a la concesión de un crédito o de la liquidación del Derecho Consolidado en un supuesto excepcional legalmente contemplado.
- Solicitud denegada de cambio en la forma o cuantía de cobro de la prestación en curso de pago.
- Cualquier otra reclamación que se derivara de la condición del Partícipe, Beneficiario o derechohabiente de éstos últimos contra la Entidad Promotora, la Entidad Gestora, y Depositaria del Fondo de Pensiones en el que está integrado el Plan de Pensiones al que pertenezca o haya pertenecido el Partícipe que reclama o del que trae causa la reclamación.

#### **Artículo 6 – Funcionamiento del Defensor**

El Defensor actuará con objetividad e independencia respecto a la Entidad Promotora, Entidad Gestora y Entidad Depositaria y con total autonomía en lo relativo a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

La Entidad Promotora dotará al Defensor de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, adoptará las medidas oportunas para que la información reclamada por el Defensor a los diferentes departamentos le sea remitida con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## PROCEDIMIENTO

### **Artículo 7 – Reclamaciones al Defensor**

#### **Reclamaciones:**

- Se podrán someter al Defensor los conflictos relacionados con las cuestiones detalladas a modo enunciativo en el artículo 5 y que no sean objeto de algún proceso administrativo, arbitral o judicial.
- Tendrán carácter totalmente gratuito para los reclamantes.
- Podrán ser formuladas personalmente o por representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En el documento inicial deberá constar:
  - Identificación del reclamante: nombre y apellidos, domicilio, DNI o CIF y acreditación de la representación, si procede.
  - Identificación de la prestación o causa de la reclamación.
  - Motivo de la reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
  - Identificación de la oficina, departamento o agente, si la reclamación es a causa de su actuación.
  - Deberá constar que no se tiene conocimiento de que los hechos sean objeto de ningún proceso administrativo, arbitral o judicial.
  - Lugar, fecha y firma.
  - El reclamante deberá adjuntar las pruebas documentales de que disponga para fundamentar la reclamación.
- Presentación: en el domicilio social de La Promotora y en sus oficinas, así como en la página web de la entidad, figurarán la dirección postal, la electrónica y el número de fax.

El plazo máximo para presentar la reclamación es de dos años a contar desde la fecha en que el reclamante haya tenido conocimiento de la causa o hechos.

### **Artículo 8 – Admisión de Reclamaciones por parte del Defensor**

El Defensor entregará al reclamante el acuse de recibo de la reclamación con constancia de la fecha de presentación. En el supuesto de que falte algún requisito, se dará un plazo de diez días naturales al reclamante para que lo corrija.

Las reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez y no será posible reiterar otras anteriores.

### **Artículo 9 – No admisión de Reclamaciones por parte del Defensor**

El Defensor sólo podrá denegar la admisión a trámite de las reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o dicha reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto ya haya sido resuelto en aquellas instancias.
- 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 los artículos 5 y 7 del presente reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas por el Defensor, presentadas por el mismo Partícipe, Beneficiario o de sus derechohabientes en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 7 del presente reglamento.

Cuando se entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, este hecho se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado haya contestado y se mantengan las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **Artículo 10- Desistimiento por parte del interesado**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento del procedimiento. El desistimiento dará lugar a la finalización del procedimiento en lo que respecta al interesado, aunque el Defensor podrá acordar su continuación en el marco de su función de promover la normativa de transparencia y protección de los Partícipes, Beneficiarios o de sus derechohabientes.

### **Artículo 11 – Tramitación de reclamaciones por parte del Defensor**

El Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de Entidad Promotora, Gestora o Depositaria todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

El Defensor deberá resolver la reclamación en un plazo máximo de un mes desde su presentación, sin computar los días que haya requerido el reclamante para corregir las deficiencias de la presentación, si procede.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundamentándose en la normativa de funcionamiento de Fondos de Pensiones y Reglamento de los Planes de Pensiones.

#### **Artículo 12 – Efectos de la resolución del Defensor**

La Entidad Promotora, Gestora o Depositaria, según corresponda, quedan sometidas a este reglamento y reconocen la legitimación del Defensor del Partícipe para resolver las reclamaciones efectuadas por el Partícipe, Beneficiario, o sus derechohabientes y se sujetarán a los términos de su resolución que será vinculante para dichas Entidades.

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.

#### **Artículo 13 – Incompatibilidades de acciones simultáneas**

Las reclamaciones presentadas ante el Defensor serán incompatibles con el ejercicio simultáneo de cualquier otra acción de reclamación con relación a éstas. En caso de simultaneidad, el Defensor archivaré la reclamación.

## **INFORMES Y MEMORIAS, COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES E INFORMACIÓN**

#### **Artículo 14 – Información del Defensor**

El Defensor presentará a la Junta Rectora de la Entidad Promotora durante el primer trimestre de cada año un informe explicativo, de acuerdo con la normativa de aplicación.

Dicho informe, o un resumen de éste, quedará recogido en la Memoria anual.

#### **Artículo 15 – Deber de información**

La Promotora deberá informar en el domicilio social y en sus oficinas, así como en su página web, sobre lo siguiente:

- La existencia del Defensor, su dirección postal y electrónica.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación.
- Referencia al Organismo Administrativo competente, con su dirección postal y electrónica, así como a la necesidad de agotar la vía del Defensor antes de poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho organismo.
- El presente Reglamento de funcionamiento del Defensor del partícipe.



---

Via Layetana, 39, 2º 08003 Barcelona Tel. 932 954 300  
correo@mutua-ingenieros.com www.mutua-ingenieros.com

---

**Demarcación de Gerona**

Narcís Blanch, 39, bajos 17003 Gerona  
Tel. 972 228 789  
gerona@mutua-enginyers.com

**Demarcación de Lérida**

Ramon y Cajal, 4 25003 Lérida  
Tel. 973 283 737  
lleida@mutua-enginyers.com

**Demarcación de Tarragona**

Mare de Déu. del Claustre, s/n  
43003 Tarragona  
Tel. 977 245 888  
tarragona@mutua-enginyers.com

**Demarcación de Cataluña Central**

Pompeu Fabra, 13, 2n-4a  
08242 Manresa  
Tel. 902 789 889  
manresa@mutua-enginyers.com

**Delegación Comunidad Valenciana**

Av. de Francia, 55  
46023 Valencia  
Tel. 963 319 983  
valencia@mutua-ingenieros.com

**Sede del Vallés**

Indústria, 18  
08202 Sabadell  
Tel. 935 560 324  
delegaciovalles@mutua-enginyers.com