

ANEXO I

NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DEFENSOR DEL PARTICIPE

1. Designación y ámbito de actuación

SANTANDER PENSIONES, S.A., E.G.F.P., en su condición de Entidad Promotora de Planes de Pensiones del sistema individual, ha acordado designar a doña Pilar Puerta Barrenechea como Defensor del Partícipe, atendiendo a las circunstancias de honorabilidad, capacidad, aptitud y experiencia en materia de Planes y Fondos de Pensiones que concurren en el mismo.

El Defensor del Partícipe conocerá de todas aquellas reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra la Entidad Gestora del Fondo en el cual se integra el Plan, la Entidad Depositaria o la Entidad Promotora del mismo.

2. Duración del cargo

El Defensor del Partícipe se nombra por el plazo de un año, prorrogable tácitamente a su vencimiento por iguales periodo de tiempo, sin perjuicio de que pueda cesar en el cargo en cualquier momento por:

- renuncia unilateral
- decisión del Promotor del Plan
- a instancias de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por entender que no cumple o ha dejado de cumplir los requisitos de idoneidad necesarios para el desempeño del cargo.

3. Funciones del Defensor del Partícipe

El Defensor del Partícipe será competente para la resolución de cuantas reclamaciones sean efectuadas por los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes.

En el desempeño de sus funciones velará porque se respeten los derechos e intereses de las partes afectadas, propiciando que las relaciones entre las mismas se desarrollen bajo los principios de la buena fe y la equidad y buscará soluciones adecuadas y justas a los conflictos planteados.

4. Procedimiento de tramitación y resolución de reclamaciones

- Las reclamaciones a formular ante el Defensor del Partícipe deberán motivarse en actuaciones de la Entidad Gestora, la Entidad Depositaria o la Entidad Promotora del Plan que el partícipe o beneficiario (o su derechohabiente) del Plan considere no ajustadas a derecho o lesivas de su legítimo interés.
- El Defensor del Partícipe no intervendrá en los supuestos en que la reclamación no tenga relación con el Plan de Pensiones.
- Las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios de los Planes de pensiones, conforme al artículo 7.5 de la LPFP, han pasado a ser resueltas de forma exclusiva por el Defensor del Partícipe. En aquellos casos en que a juicio del Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Gestora es claro o manifiesto que la reclamación del partícipe o beneficiario debe ser resuelta de forma positiva para sus intereses, la misma no se considera como reclamación y se tramita como incidencia siendo resuelta inmediatamente.

- Las reclamaciones deberán formularse por escrito, debiendo constar en el mismo la identidad del reclamante (nombre, apellidos, domicilio y NIF) y acompañarse, en caso de ser preciso, de aquella documentación que apoye la reclamación.
- Las reclamaciones habrán de remitirse a la Oficina del Defensor del Partícipe, a la dirección de correo electrónico pbabogados@telefonica.net.
- Recibida la reclamación, el Defensor del Partícipe procederá a determinar su admisión. De su decisión dará traslado a las partes afectadas, debiendo, en caso de no ser admitida la reclamación, justificar por escrito ante el reclamante la causa de no admisión.
- En caso de inadmisión, el reclamante podrá dirigirse, con el escrito emitido por el Defensor del Partícipe a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Admitida la reclamación, dará traslado de la misma a la Entidad reclamada para que alegue en su defensa lo que estime procedente, fijando a estos efectos un plazo, que no podrá exceder de un mes, para la recepción de la contestación.
- El Defensor del Partícipe podrá solicitar de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para la resolución del conflicto.
- La resolución de las reclamaciones por el Defensor del Partícipe deberá llevarse a efecto en un plazo no superior a dos meses desde su recepción, mediante escrito motivado.
- La resolución será vinculante para las Entidades cuando sea favorable a la reclamación, sin que ello suponga menoscabo del derecho de los afectados a la tutela judicial, a la protección administrativa y al recurso a otros mecanismos de solución o arbitraje.
- En caso de que la reclamación afecte a Entidades Aseguradoras que aseguren prestaciones causadas por el Plan de Pensiones, dará traslado de la reclamación a las Entidad Aseguradoras afectadas para que aleguen en su defensa, en un plazo máximo de un mes, lo que estimen procedente, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 63 del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

5. Gastos

Los gastos que se originen por la designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Partícipe serán asumidos por la Entidad Gestora del Fondo en que se integre el Plan, sin que en ningún caso puedan ser repercutidos al Plan o al Fondo de Pensiones en que éste se integre, ni al reclamante.