

Índice

Capítulo I. Normas Generales	1
Capítulo II. Duración del ejercicio del Cargo, Aceptación y Causas de Terminación	2
Capítulo III. Funciones del Defensor del Partícipe	2
Capítulo IV. Obligaciones de la Entidad Promotora del Plan con el Defensor del Partícipe	3
Capítulo V. Objeto y procedimiento para la Presentación, Tramitación y Resolución de las Reclamaciones	3
Capítulo VI. Efectos de la Resolución	5

Capítulo I. Normas Generales

Artículo 1. Objeto de este Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto regular las competencias, forma de actuación y procedimiento del Defensor del Partícipe de los siguientes Planes de Pensiones “Generali Mixto Renta Fija, Plan de Pensiones Individual”, “Generali Mixto Renta Fija 2, Plan de Pensiones Individual”, “Generali Mixto Renta Variable, Plan de Pensiones Individual. “Generali Mixto Renta Variable 2, Plan de Pensiones Individual”, “Generali Renta Fija, Plan de Pensiones Individual”, “Generali Renta Variable, Plan de Pensiones Individual”, (en adelante, referidos como el Plan de Pensiones) de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2.002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, en su Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 304/ 2.004, de 20 de febrero en las especificaciones del Reglamento del citado Plan de Pensiones y en la demás normativa aplicable.

Artículo 2. Designación del Defensor del Partícipe

El Defensor del Partícipe, que también lo será de los beneficiarios y de sus derechohabientes, será designado por Generali España S.A. de Seguros y Reaseguros en su condición de Entidad Promotora del Plan de Pensiones.

La designación podrá recaer sobre cualquier persona física o entidad que cumpla los requisitos legalmente establecidos para el desempeño del cargo y, en especial, los de independencia y de reconocido prestigio profesional.

La designación podrá recaer sobre cualquier persona física o entidad que cumpla los requisitos legalmente establecidos para el desempeño del cargo y, en especial, los de independencia y de reconocido prestigio profesional.

Artículo 3. Independencia

La persona física o entidad designada como Defensor del Partícipe no podrá mantener ningún vínculo laboral o mercantil con la entidad promotora del Plan (salvo el propio del desempeño de su cargo), ni con las Entidades Gestora y Depositaria del Fondo de Pensiones en el que se encuentre integrado el Plan de Pensiones.

Artículo 4. Prestigio Profesional

La persona física o entidad designada como Defensor del Partícipe deberá ser una persona o entidad de reconocido prestigio profesional y de acreditada experiencia en el ejercicio del Derecho o en el ámbito asegurador.

Capítulo II. Duración del ejercicio del Cargo, Aceptación y Causas de Terminación

Artículo 5. Duración del ejercicio del cargo de Defensor del Partícipe

1. La duración del ejercicio del cargo de Defensor del Partícipe será de un año desde su designación.
2. El ejercicio del cargo por el Defensor designado podrá prorrogarse una o más veces por iguales períodos si la entidad promotora del Plan de Pensiones no manifiesta expresamente al Defensor del Partícipe su voluntad contraria a la prórroga. Esta comunicación deberá hacerse con un plazo de al menos quince días antes del vencimiento del plazo para el que es inicialmente designado o, en su caso, de los períodos siguientes en el supuesto de prórroga.

Artículo 6. Aceptación de la designación

La persona o entidad designada deberá aceptar su nombramiento por escrito, manifestando expresamente que cumple el requisito de independencia y que conoce y acepta el presente Reglamento así como su sumisión al mismo en el ejercicio de su cargo y en el desempeño de sus funciones.

Artículo 7. Causas de Terminación

La persona o entidad designada como Defensor del Partícipe cesará en el ejercicio de su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- I. Por terminación del plazo para el que hubiera sido designado inicialmente o, en su caso, de la prórroga o prórrogas sucesivas.
- II. Por incapacidad sobrevenida del Defensor del Partícipe, por cualquier causa, para el ejercicio de su cargo.
- III. En caso de ser condenado el Defensor del Partícipe por cualquier delito por sentencia judicial firme.
- IV. En caso de actuación negligente o de dejación de sus funciones por el Defensor del Partícipe.
- V. Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 y por incurrir en cualquier tipo de incompatibilidad con la defensa de los intereses que corresponden a la función del Defensor del Partícipe.
- VI. Por renuncia del Defensor del Partícipe. En este caso, el Defensor deberá comunicar por escrito su renuncia a la Entidad Promotora del Plan de Pensiones con al menos un mes de antelación y quedará obligado en este caso y a menos que dicha Entidad decida otra cosa, a resolver sobre aquellas reclamaciones que le hubieran sido presentadas con anterioridad y estuvieran en curso de resolverse al tiempo de presentar su renuncia.

Capítulo III. Funciones del Defensor del Partícipe

Artículo 8. Resolución de Reclamaciones

1. El Defensor del Partícipe tendrá como funciones primordiales el conocimiento, estudio y resolución de las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios del Plan de Pensiones o sus derechohabientes contra la Entidad Promotora de dicho Plan y/o contra las Entidades Gestora y Depositaria del Fondo de Pensiones en el que se encuentre integrado el Plan.
2. No obstante lo establecido en el párrafo anterior, el Defensor del Partícipe sólo podrá conocer, estudiar y resolver las reclamaciones que se le formulen cuando se le acredite que previamente se han pre-

sentado las mismas ante la Entidad Promotora del plan contra la que se formule la reclamación o, en su caso, ante la Entidad Gestora del Fondo en el que dicho Plan se encuentre integrado cuando la reclamación se dirigiera contra ésta y/o contra la Entidad Depositaria y que, en ambos supuestos, la reclamación no ha sido resuelta por estas Entidades en el plazo de un mes desde su presentación o que ha sido resuelta en sentido negativo.

La reclamación previa a que se refiere el párrafo anterior se presentará ante el departamento de la Entidad que proceda que desempeñe las funciones de atención al cliente o de atención de las quejas y reclamaciones que puedan formular éstos.

3. El Defensor del Partícipe no podrá atender consultas o peticiones de información de los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes.
4. En el ejercicio de sus funciones el Defensor del Partícipe deberá actuar ateniéndose a lo establecido en las presentes Normas de Procedimiento y en la normativa de Planes y Fondos de Pensiones y demás disposiciones aplicables y, subsidiariamente, conforme a criterios de equidad.

Artículo 9. Otras Funciones

1. El Defensor del Partícipe podrá realizar funciones de mediación, con objeto de acercar a las partes

y de resolver las discrepancias que puedan suscitarse entre los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes y la Entidad Promotora del Plan de Pensiones y/o las Entidades Gestora y Depositaria del Fondo de Pensiones.

2. El Defensor del Partícipe, de oficio o a instancia de la Entidad Promotora del Plan de Pensiones, podrá igualmente elaborar informes o propuestas con objeto de procurar las buenas relaciones entre las personas y Entidades anteriormente mencionadas, recomendando criterios de actuación o normas de procedimiento para el mejor desarrollo de las funciones atribuidas a cada una de esas Entidades.

Capítulo IV. Obligaciones de la Entidad Promotora del Plan con el Defensor del Partícipe

Artículo 10. Obligaciones de la Entidad Promotora del Plan de Pensiones.

La Entidad Promotora del Plan de Pensiones deberá:

- I. Adoptar cuantas medidas sean necesarias para que el Defensor del Partícipe pueda desempeñar sus funciones y garantizar su imparcialidad.
- II. Abonarle los honorarios profesionales que le correspondan por el desempeño de sus funciones, los cuales serán acordados por ambas partes al tiempo de su designación.

- III. Facilitarle cuanta información y documentación necesite y solicite para resolver las reclamaciones que le sean presentadas.

- IV. Informar a los partícipes y beneficiarios del Plan de Pensiones de la designación del Defensor del Partícipe, de su identidad, y de la forma y lugar adonde pueden dirigir o presentar sus reclamaciones.

Capítulo V. Objeto y procedimiento para la Presentación, Tramitación y Resolución de las Reclamaciones

Artículo 11. Objeto de las reclamaciones

1. Los partícipes y beneficiarios y sus derechohabientes podrán presentar ante el Defensor del Partícipe reclamaciones formuladas contra la Entidad Promotora del Plan de Pensiones y/o contra las Entidades Gestora y Depositaria del Fondo de Pensiones en el que se encuentre integrado dicho Plan, siempre que dichas reclamaciones tengan por objeto o se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos derivados del plan de pensiones, de la normativa aplicable o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

2. Para presentar la reclamación será requisito previo y necesario que la misma se hubiera presentado previamente ante la Entidad Promotora del plan de pensiones contra la cual se reclame o, en su caso, ante la Entidad Gestora del Fondo en el que el plan se encuentre integrado cuando la reclamación se dirigiera contra esta última y/o contra la Entidad Depositaria siempre que, en ambos casos, la reclamación no hubiera sido resuelta en el plazo de un mes desde su presentación o hubiera sido resuelta en sentido negativo.

3. La Entidad Promotora del Plan y las Entidades Gestora y Depositaria del Fondo en el que aquél se encuentre integrado podrán formular al Defensor las cuestiones o consultas que tengan por conveniente, siempre que las mismas estén relacionadas con el buen funcionamiento del Plan.

Artículo 12. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

1. La presentación de las reclamaciones deberá hacerse siempre por escrito, que podrá realizarse personalmente por el interesado o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de la entidad reclamada o de la gestora del Fondo, o en la oficina o despacho profesional del Defensor del Partícipe. También podrá presentarse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso, se podrá establecer que se ajuste a lo previsto en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Si la reclamación no fuera presentada directamente ante el Defensor del Partícipe la entidad ante la que se hubiera producido dicha presentación deberá remitírsela en el plazo de tres días hábiles.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la reclamación ante el Defensor del Partícipe.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que deberá constar:
 - Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en Derecho.
 - Identificación del plan de pensiones respecto del cual se formula la reclamación, pudiendo aportar, en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
 - Causas que motivan la reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
 - Identificación de la sucursal, oficina, delegación, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
 - Solicitud que formula al Defensor del Partícipe.
 - Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está sien-

do sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

- Lugar, fecha y firma.

Artículo 13. Admisión a trámite

1. Recibida la reclamación por el Defensor del Partícipe, éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 12 que son necesarios para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación, se archivará la reclamación.

2. Sólo podrán rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretenda tramitar como reclamación recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita la acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- d) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos de planes de pensiones, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

- e) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- f) Cuando se presente a través de Internet y el plan de pensiones no hubiera sido celebrado por esta vía y, en su caso, no se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 59/2.003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Artículo 14. Tramitación interna

El Defensor del Partícipe podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

Una vez recibida por el Defensor del Partícipe una reclamación y admitida a trámite la misma la remitirá a la entidad reclamada, la cual tendrá un plazo de diez días para formular y presentar sus alegaciones.

Artículo 15. Allanamiento y Desistimiento

1. Si a la vista de la reclamación 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 reclamación sin más trámites.
2. Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Artículo 16. Finalización y notificación

1. El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada ante el Defensor del Partícipe, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación, de acuerdo con lo previsto en este Reglamento.
2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales del reglamento del plan de pensiones, en la legislación de planes y fondos de pensiones y en las buenas prácticas y usos del sector.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales contados a partir de aquél en el que sea dictada. La notificación se hará por escrito, que será remitido por correo certificado.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la reclamación y el reclamante podrá formularla ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Artículo 17. Gratuidad del procedimiento

El procedimiento será gratuito para el reclamante, no pudiendo repercutirse en ningún caso los gastos derivados del mismo ni a su Plan de Pensiones ni al Fondo en el que éste se encuentre integrado.

Capítulo VI. Efectos de la Resolución

Artículo 18. Efectos de la Resolución

1. Sin perjuicio del derecho a la tutela judicial efectiva del reclamante, la Resolución del Defensor del Partícipe favorable al reclamante vinculará a la Entidad Promotora del Plan de Pensiones y/o a las Entidades Gestora y Depositaria del Fondo de Pensiones en el que aquél se encuentre integrado.
2. - La Resolución favorable a la Entidad o Entidades reclamadas no vinculará al reclamante, que podrá acudir a los Tribunales ordinarios de Justicia o ejercitar en la vía administrativa o en la forma que tenga por conveniente cuantas acciones pudieran corresponderle en defensa de su derecho.

Artículo 19. Ejecución de la Resolución

La Resolución del Defensor del Partícipe deberá ser ejecutada en el plazo de quince días desde su notificación a ambas partes, salvo que la propia Resolución establezca, atendiendo a las circunstancias del caso, un plazo distinto.

Artículo 20. Prohibición de concurrencia de procedimientos.

Sin perjuicio del derecho a la tutela judicial efectiva, presentada una Reclamación y hasta que no sea resuelta la misma por el Defensor del Partícipe y haya acabado el procedimiento, el reclamante deberá abstenerse de ejercitar cualquier acción en defensa de su pretensión en otra vía o procedimiento distinto, tanto administrativo como judicial. En caso contrario, el Defensor del Partícipe dictará inmediatamente Resolución dando por terminado el procedimiento y absteniéndose de pronunciarse sobre el fondo del asunto.

Disposiciones Adicionales.

Primera. El presente Reglamento podrá ser modificado en cualquier momento por la Entidad Promotora del Plan de Pensiones, que habrá de darle a la modificación la publicidad que estime conveniente.

La modificación no podrá afectar en ningún caso a los derechos adquiridos por los reclamantes con anterioridad a la misma ni afectará a las reclamaciones que estén en curso en ese momento, que se resolverán con arreglo a las normas que hubieran estado en vigor en el momento de su interposición.

Segunda. En lo no previsto en el Capítulo V del presente Reglamento se aplicarán subsidiariamente las normas de procedimiento previstas en el Capítulo III de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

www.generali.es

GENERALI ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS. Domicilio Social: c/ Orense nº2. 28020 MADRID.
C.I.F: A-28007268. Registro Mercantil de Madrid. Tomo 24.758, Folio 179, Sección 8ª, Hoja M-54.202, Inscripción 1.161ª.