

REGLAMENTO POR EL QUE SE APRUEBAN LAS NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL PARTICIPE

El Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Planes y Fondos de Pensiones establece en el apartado quinto de su artículo 7 la figura del Defensor del Partícipe, *"a cuya decisión se someterán las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra las entidades gestoras o depositarias de los Fondos de Pensiones en que estén integrados los planes o contra las promotoras de los planes individuales"*, complementando esta regulación el artículo 49 del Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, por la que se regulan los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras.

En cumplimiento de lo anterior CASER PENSIONES ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A. como entidad promotora, ha designado Defensor del Partícipe, aprobándose por el presente documento su Reglamento de Funcionamiento del Plan de **"ALTEX QUALITY I, PLAN DE PENSIONES"**

Artículo 1.- La figura del Defensor del Partícipe.

El Defensor del Partícipe tiene por misión resolver las reclamaciones que contra la entidad promotora del Plan de Pensiones, contra la Gestora o contra la Depositaria planteen los partícipes. Deberá ser persona de reconocido prestigio y ejercerá sus funciones con absoluta independencia.

Artículo 2.- Del nombramiento.

El Defensor será nombrado por la entidad promotora por el plazo de un año, prorrogable de manera automática por plazos iguales si el promotor mediante acuerdo razonado no procediese a su sustitución.

Artículo 3.- De la terminación del cargo.

El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo de nombramiento con oposición expresa de la Entidad Promotora a la renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Acuerdo de la Entidad Promotora fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, la Entidad Promotora procederá al nombramiento de un nuevo titular del cargo dentro de los treinta días siguientes a aquél en que se produjo la vacante.

Artículo 4.- De las funciones del Defensor.

Corresponde al Defensor la tutela y protección de los derechos de los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones, debiendo cuidar que tales derechos sean respetados por la promotora, la gestora y la depositaria del Plan y actuar de conformidad a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

El Defensor podrá asimismo formular informes y recomendaciones dirigidas a la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria en todos aquellos aspectos referentes a

reclamaciones que, por su frecuencia o importancia, así lo aconsejen.

Artículo 5.- Formulación de reclamaciones ante el Defensor.

Los partícipes y beneficiarios de los Planes de Pensiones o sus derechohabientes, pueden dirigirse al Defensor cuando estimen que en la actuación de las Entidades Promotora, Gestora o Depositaria hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho.

Con carácter previo a la presentación de reclamaciones ante el Defensor, las mismas podrán presentarse con anterioridad a la entidad promotora del Plan o la gestora del mismo, en función de qué entidad sea objeto de la reclamación, y que hayan sido desestimadas por la entidad gestora o promotora.

En todo caso, la entidad promotora del Plan o la Entidad Gestora o Depositaria que tenga conocimiento de una reclamación dirigida al Defensor del Partícipe que le haya sido presentada en sus oficinas, está obligada a remitírsela al Defensor a la mayor brevedad posible.

Las reclamaciones se presentarán por escrito, debidamente firmadas por el reclamante o su representante legal. En las reclamaciones necesariamente se hará constar el nombre, apellidos, número del DNI o, en su defecto, los datos del documento que acredite fehacientemente la personalidad del reclamante, así como su domicilio y el nombre del Plan de Pensiones del que es partícipe o beneficiario.

Las reclamaciones deberán formularse por escrito, pudiendo remitirse a la dirección del Defensor del Partícipe – ZABIA ABOGADOS, Calle Conde de Xiquena, 5, 2º izq., así como por teléfono al número 91.532.07.77 y por correo electrónico a la siguiente dirección zabia@zabia-abogados.com.

En las reclamaciones deberán asimismo hacerse constar los extremos siguientes:

- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar y fecha.

La presentación de reclamaciones ante el Defensor tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 6.- Contenido de la reclamación.

La reclamación deberá contener sucintamente los hechos y fundamentos de Derecho que el reclamante considere aplicables a su petición, así como aquellos documentos acreditativos de sus alegaciones.

Artículo 7.- Idioma.

La reclamación podrá formularse en cualquiera de los idiomas oficiales del territorio español.

Artículo 8.- Tramitación de reclamaciones.

Recibida una reclamación por el Defensor, éste la transmitirá de inmediato a la Entidad Promotora del Plan y a la Entidad Gestora o a la Entidad Depositaria según el contenido de la misma, a fin de que puedan, en su caso, formular alegaciones acerca de cuanto a su Derecho convenga.

El Defensor podrá de oficio pedir al reclamante que subsane en el plazo de diez días cuantas omisiones o errores se aprecien en su escrito de reclamación o presente los documentos justificativos de las alegaciones que en el mismo se contengan.

En caso de que la discrepancia se refiera a una cuestión de hecho, el Defensor podrá instar de las partes la

REGLAMENTO POR EL QUE SE APRUEBAN LAS NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL PARTICIPE

práctica de cualquier prueba que fuese necesaria para acreditar debidamente los hechos alegados, concediendo para dicha práctica un plazo prudencial.

Artículo 9.- Competencia.

El Defensor inadmitirá mediante escrito razonado las reclamaciones que, por su contenido, no correspondan a la competencia del Defensor.

Artículo 10.- Presentación de cuestiones por las entidades promotora, gestora y depositaria.

Independientemente de las reclamaciones que formulen los partícipes al Defensor, las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria podrán someter a la consideración y resolución del Defensor cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación por parte de los partícipes o beneficiarios, o de sus derechohabientes.

Artículo 11.- Plazo de resolución.

El Defensor resolverá en un plazo no superior a dos meses desde la presentación de la reclamación.

Artículo 12.- Arreglo amistoso.

El Defensor podrá, antes de dictar su resolución, llevar a cabo las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellos y el Defensor podrá dar por concluido el caso. Lo mismo hará si unilateralmente en cualquier momento la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria se allanase a la petición del reclamante o éste retirase su reclamación.

Artículo 13.- Contenido de la Resolución.

Las resoluciones del Defensor que decidan las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas. Para dictarlas tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, buscando una solución equitativa de la cuestión planteada. Una vez dictada la resolución será de inmediato notificada a las partes.

Artículo 14.- Efectos de la resolución

La decisión del Defensor favorable a la reclamación vinculará a las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria. 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.

Las Entidades Promotora, Gestora y Depositaria ejecutarán la resolución en el plazo máximo de un mes a contar desde su notificación, cuando en ella se obligue a realizar cualquier acto a favor del reclamante, salvo que por la complejidad de la resolución se conceda un plazo mayor.

Artículo 15.- Suspensión de acciones

El partícipe o beneficiario, o sus derechohabientes, que presenten una reclamación deberán abstenerse de ejercitar cualquier acción civil o administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Defensor comunique su resolución.

Artículo 16.- Ejercicio de acciones.

En su resolución, el Defensor advertirá a las partes de la posibilidad de acudir a la jurisdicción civil o al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones si no estuvieren conformes con el contenido de la resolución.

Artículo 17.- Memoria anual.

En el primer trimestre de cada año, el Defensor del Partícipe aprobará una Memoria anual de las reclamaciones más significativas recibidas a lo largo del ejercicio anterior, con una estadística de los principales problemas sometidos a su consideración por los partícipes. En los casos en que una misma entidad promotora hubiese promovido varios planes de pensiones, la Memoria podrá, a consideración del Defensor, ser única para todos ellos.

Madrid, a 09 de octubre de 2025