

¿EN QUÉ CONSISTE EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

El Defensor del Partícipe tiene como objetivo proteger los derechos e intereses de los Partícipes, Beneficiarios o sus Derechohabientes, resolviendo exclusivamente las reclamaciones derivadas de los Planes de Pensiones individuales concertados.

El reglamento para la Defensa del Cliente de Seguros RGA, que incluye en su Anexo II el del Defensor del Partícipe, se encuentra en RGAnet.

¿QUIÉN PUEDE DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

Cualesquiera Partícipes, Beneficiarios o sus Derechohabientes, frente a actuaciones de las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los Planes o contra las propias entidades promotoras de los Planes Individuales, contrarias a la normativa reguladora de los Planes de Pensiones, así como a las buenas prácticas y usos en materia de pensiones.

¿CÓMO DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

Mediante escrito dirigido a:

Defensor del Partícipe

D.A. Defensor

C/ Velazquez, 80-1ºD

28001 Madrid

Tf. 91.310.40.43

Fax. 91.308.49.91

Email: reclamaciones@da-defensor.org

En dicho escrito deben constar los siguientes datos:

- Nombre, apellidos y D.N.I del reclamante o si actúa otra persona en su nombre, justificación de la misma.
- Dirección y teléfono.
- Nº de partícipe, y documentos que demuestren su condición de partícipe, beneficiario o derechohabiente del plan de pensiones.
- Hechos, razones y solicitud en que se concretan, las cuestiones sobre las que se solicita la decisión del Defensor del Partícipe.
- Declaración de no haber recaído con anterioridad o estar pendiente, fallo arbitral o judicial sobre el mismo asunto.
- Lugar, fecha y firma.

¿CÓMO ACTÚA EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

Recibida la reclamación escrita el Defensor del Partícipe acusará recibo de inmediato y resolverá en el plazo de 10 días sobre su admisión o inadmisión.

Son causas de inadmisión a trámite:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.

- Cuando se pretenda tramitar como reclamación o queja, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación o queja 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, de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo partícipe, en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubieran transcurrido más de dos años desde que el partícipe tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Admitida a trámite la reclamación, se da traslado a RGA Rural Pensiones S.A., E.G.F.P., o a la Entidad Depositaria, para que en el plazo de quince días desde su recepción formule alegaciones.

Formuladas las alegaciones, el Defensor del Partícipe dictará resolución en el plazo máximo de dos meses a la fecha de presentación de la reclamación ante este servicio.

¿QUÉ EFECTOS TIENEN LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

Vinculan y obligan a RGA Rural Pensiones S.A. E.G.F.P, a los Promotores y a la Entidad Depositaria, pero no vinculan al Partícipe, que podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o a los órganos jurisdiccionales competentes.

La reclamación ante el Servicio del Defensor del Partícipe es requisito necesario para acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Denegada la admisión de la reclamación o queja, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el Defensor del Partícipe, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, bien en soporte papel, dirigida al Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid, o por medios electrónicos, a través de la página web www.dgsfp.mineco.es.

No obstante, la reclamación ante el Servicio del Defensor del Partícipe es requisito necesario para acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Todo ello sin perjuicio de poder acudir a otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo, así como a los Juzgados de 1ª Instancia competentes.