SEGUROS RGA

Estamos contigo

Defensor del partícipe

Marzo 2026

ÍNDICE

1. ¿EN QUÉ CONSISTE EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

2. ¿QUIÉN ES EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE MI PLAN?

3. ¿QUIÉN PUEDE DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

4. ¿CÓMO DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

5. ¿CÓMO ACTÚA EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

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

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

1. ¿EN QUE CONSISTE EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

El Defensor del Partícipe es un **experto independiente**, designado por las entidades promotoras de planes de pensiones individuales, cuyo objetivo es proteger los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes, resolviendo exclusivamente las reclamaciones derivadas de los Planes de Pensiones individuales concertados.

Las funciones del defensor del partícipe son **conocer y resolver las reclamaciones** que formulen los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes. También debe encargarse de trasladar a la dirección de la Entidad Gestora o al promotor las recomendaciones que considere oportunas en temas que estén relacionados con su competencia.

2. ¿QUIEN ES EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE MI PLAN?

El defensor del partícipe, por designación del promotor del plan, es **D.A. Defensor**.

3. ¿QUIEN PUEDE DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

Cualquier partícipe, beneficiario o sus derechohabientes, puede dirigirse al Defensor del partícipe D.A. Defensor para interponer quejas o reclamaciones frente a actuaciones de la entidad gestora, de la entidad depositaria del fondo de pensiones en que esté integrado el Plan o contra la entidad promotora del Plan Individual, contrarias a la normativa reguladora de los Planes de Pensiones, así como a las buenas prácticas y usos en materia de pensiones.

El partícipe podrá consultar el reglamento de funcionamiento del Defensor del Partícipe a través de la página webwww.ruralvia.com y www.segurosrga.es

4. ¿CÓMO DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

Mediante **escrito** dirigido a:

Defensor del Partícipe
D.A. Defensor
C/ Julian Camarillo, 29 Edf. 2 - 4ª planta izda.- Madrid 28037
Tf. 91.310.40.43

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.

5. ¿CÓMO ACTÚA EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE?

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

Son causas de inadmisión a trámite:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido no concretar el motivo de la reclamación.

- Cuando se pretenda tramitar como reclamación o queja, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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 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 ya resueltas, presentadas por el mismo partícipe, en relación con 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, dará traslado a RGA Rural Pensiones S.A., E.G.F.P., a la Entidad Depositaria o a la Entidad Promotora, 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.

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

Las resoluciones emitidas 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 (Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid; www.dgsfp.mineco.es), o a los órganos jurisdiccionales competentes.

7. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LADIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE

Si la reclamación o queja es inadmitida, desestimada total o parcialmente, o no es resuelta en el plazo de dos meses desde su presentación ante el Defensor del Partícipe, 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