



REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPI

PLANS INDIVIDUALES PROMOGUTS PER

LA MUTUALITAT DELS ENGINYERS, MPS

Octubre 2019

Mutualitat dels Enginyers MPS, inscrita al Registre d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb la clau P-3159.

Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, al foli 18, volum 25.405, full núm. B-87.907, Inscripció 1a. NIF V08.430191. www.mutua-enginyers.com

Reglament aprovat per la Junta Rectora celebrada el dia 3 D'OCTUBRE DE 2019.

Article preliminar

El present Reglament regula les funcions de Defensor del Partícip dels Plans de Pensions Individuals promoguts i gestionats per la MUTUALITAT DELS ENGINYERS M.P.S., d'ara endavant "Entitat Promotora", d'acord amb el que estableix l'article 7 apartat 5è del Reial Decret Legislatiu 1/2002, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Regulació dels Plans i Fons de Pensions, i la resta de normativa d'aplicació en cada moment.

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1 – Figura del Defensor del Partícip (El Defensor)

El Defensor realitzarà totes les funcions que d'acord amb la Normativa de Plans i Fons de Pensions vigent li corresponguin en els Plans de Pensions de Sistema Individual que actualment o en el futur siguin promoguts per l'entitat promotora.

Article 2 – Designació del Defensor

La Junta Rectora de la Promotora nomenarà per a l'exercici del càrrec de Defensor a una persona de reconegut prestigi i honorabilitat, amb coneixements i experiència adequats per exercir les seves funcions i que no incorri en cap prohibició o incompatibilitat legal. Així mateix, serà necessària la seva independència professional pel que fa a la Promotora, és a dir, no podrà estar vinculat a la Promotora ni a cap altra entitat del grup de la promotora per relacions laborals o professionals durant el període de l'exercici del càrrec.

En cas de cessament, la Junta Rectora ha de nomenar una altra persona per a l'exercici del càrrec dins el període de dos mesos immediatament posteriors a la data en què es produeixi el cessament.

El nomenament de Defensor i la seva acceptació s'han de comunicar al corresponent òrgan públic i/o comissionat de l'autoritat administrativa de supervisió.

Article 3 – Durada del mandat

El nomenament del Defensor té una durada indefinida, i pot comunicar qualsevol de les parts a l'altra la voluntat de rescindir-amb una antelació mínima de dos mesos.

Article 4 – Causes de cessament del Defensor

- a) Renúncia al càrrec, que el Defensor comunicarà a la Promotora amb una antelació mínima de dos mesos.
- b) Per decisió motivada de la Promotora en els supòsits d'incompatibilitat sobrevinguda, d'incompliment en l'exercici de les seves funcions o per pèrdua dels

requisits exigibles per a l'exercici del càrrec.

c) Mort del titular.

Article 5 – Funcions del Defensor

Correspon al Defensor la resolució de les reclamacions formulades pel Partícip del Pla de Pensions, el beneficiari o els seus drethavents, contra l'entitat promotora del Pla de Pensions Individual de què porta causa, o contra l'entitat gestora, o l'entitat dipositària de Fons en què s'integri el Pla de Pensions Individual.

A títol merament enunciatiu, podran ser causa de reclamació:

- Manca d'informació o informació incorrecta.
- Cobraments indeguts per comissions.
- Despeses de prestacions o altres conceptes.
- Realització de mobilitzacions de Drets Consolidats o retorn d'aportacions de forma tardana o incorrecta.
- Negativa al reconeixement d'una prestació o a la concessió d'un crèdit o de la liquidació del Dret Consolidat en un supòsit excepcional legalment contempla
- Sol·licitud denegada de canvi en la forma o quantia de cobrament de la prestació en curs de pagament.
- Qualsevol altra reclamació que es derivés de la condició de Partícip, Beneficiari o drethavent d'aquests últims contra l'entitat promotora, l'entitat gestora, i Dipositària de Fons de Pensions en el qual està integrat el Pla de Pensions a què pertanyi o hagi pertangut el partícip que reclama o de què porta causa la reclamació.

Article 6 – Funcionament del Defensor

El Defensor actuarà amb objectivitat i independència respecte a l'entitat promotora, entitat gestora i entitat dipositària i amb total autonomia pel que fa als criteris i directrius a aplicar en l'exercici de les seves funcions.

L'Entitat Promotora dotarà el Defensor dels mitjans humans, materials i tècnics adequats per al compliment de les seves funcions. Així mateix, ha d'adoptar les mesures oportunes perquè la informació reclamada pel Defensor als diferents departaments li sigui remesa amb rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

PROCEDIMENT

Article 7 – Reclamacions al Defensor

Reclamacions:

- Es podran sotmetre al Defensor dels conflictes relacionats amb les qüestions detallades de manera enunciativa en l'article 5 i que no siguin objecte d'algun procés administratiu, arbitral o judicial.
- Tindran caràcter totalment gratuït per als reclamants.
- Podran ser formulades personalment o per representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. En el document inicial ha de consta:
 - Identificació del reclamant: nom i cognoms, domicili, DNI o CIF i acreditació de la representació, si escau.
 - Identificació de la prestació o causa de la reclamació.
 - Motiu de la reclamació, amb especificació de les qüestions sobre les quals se sol·licita pronunciament.
 - Identificació de l'oficina, departament o agent, si la reclamació és a causa del seu actuació.
 - Ha de constar que no es té coneixement que els fets siguin objecte de cap procés administratiu, arbitral o judicial.
 - Lloc, data i signatura.
 - El reclamant haurà d'adjuntar les proves documentals de què disposi per fonamentar la reclamació.
- Presentació: en el domicili social de La Promotora i a les seves oficines, així com a la pàgina web de l'entitat, han de figurar l'adreça postal, l'electrònica i el número de fax.

El termini màxim per presentar la reclamació és de dos anys a comptar de la data en què el reclamant hagi tingut coneixement de la causa o fets.

Article 8 – Admissió de Reclamacions per part del Defensor

El Defensor lliurarà al reclamant el justificant de recepció de la reclamació amb constància de la data de presentació. En el cas que falti algun requisit, es donarà un termini de deu dies naturals al reclamant perquè el corregeixi.

Les reclamacions només s'admetran a tràmit una vegada i no serà possible reiterar altres anteriors.

Article 9 – No admissió de Reclamacions per part del Defensor

El Defensor només podrà denegar l'admissió a tràmit de les reclamacions en els casos següents:

- Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta reclamació es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts en els articles 5 i 7 del present reglament.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors ja resoltes pel Defensor, presentades pel mateix partícip, beneficiari o dels seus drethavents en relació amb els mateixos fets.
- Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableix l'article 7 de el present reglament.

Quan s'entengui que no és admissible a tràmit la queixa o reclamació per alguna de les causes indicades, aquest fet s'ha de posar de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes de no admissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Article 10 – Desistiment per part de l'interessat

Els interessats podran desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment del procediment. El desistiment donarà lloc a la finalització del procediment pel que fa a l'interessat, tot i que el Defensor podrà acordar la seva continuació en el marc de la seva funció de promoure la normativa de transparència i protecció dels partícips, beneficiaris o dels seus drethavents.

Article 11 – Tramitació de reclamacions per part del Defensor

El Defensor podrà demanar, tant del reclamant com dels diferents departaments de entitat promotora, gestora o dipositària totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió.

El Defensor haurà de resoldre la reclamació en un termini màxim d'un mes des de la presentació, sense computar els dies que hagi requerit el reclamant per corregir les deficiències de la presentació, si escau.

La decisió serà motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada, fonamentant-se en la normativa de funcionament de Fons de Pensions i Reglament dels Plans de Pensions.

Article 12 – Efectes de la resolució del Defensor

L'entitat promotora, gestora o dipositària, segons correspongui, queden sotmeses a aquest Reglament i reconeixen la legitimació del Defensor del Partíip per resoldre les reclamacions efectuades pel partíip, beneficiari, o els seus drethavents i se subjectaran als termes de la seva resolució que serà vinculant per a aquestes entitats.

Aquesta vinculació no serà obstacle a la plenitud de tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes o arbitratge, ni a l'exercici de les funcions de control i supervisió administrativa.

Article 13 – Incompatibilitats d'accions simultànies

Les reclamacions presentades davant el Defensor seran incompatibles amb l'exercici simultani de qualsevol altra acció de reclamació amb relació a aquestes. En cas de simultaneïtat, el Defensor arxivarà la reclamació.

INFORMES I MEMÒRIES, COL·LABORACIÓ AMB INSTITUCIONS I INFORMACIÓ

Article 14 – Informació del Defensor

El Defensor presentarà a la Junta Rectora de l'entitat promotora durant el primer trimestre de cada any un informe explicatiu, d'acord amb la normativa d'aplicació.

Aquest informe, o un resum d'aquest, queda recollit en la Memòria anual.

Article 15 – Deure d'informació

La Promotora ha d'informar al domicili social i a les seves oficines, així com a la seva pàgina web, sobre el següent:

- L'existència del Defensor, la seva adreça postal i electrònica.
- L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini de dos mesos des de la seva presentació.
- Referència a l'Organisme Administratiu competent, amb la seva adreça postal i electrònica, així com a la necessitat d'esgotar la via del Defensor abans de poder formular les queixes i reclamacions davant l'esmentat organisme.
- El present Reglament de funcionament del Defensor del partíip.



Via Laietana, 39, 2n 08003 Barcelona Tel. 932 954 300
correu@mutua-enginyers.com www.mutua-enginyers.com

Demarcació de Girona

Narcís Blanch, 39, baixos 17003 Girona
Tel. 972 228 789
girona@mutua-enginyers.com

Demarcació de Lleida

Ramon y Cajal, 4 25003 Lleida
Tel. 973 283 737
lleida@mutua-enginyers.com

Demarcació de Tarragona

Mare de Déu. del Claustre, s/n
43003 Tarragona
Tel. 977 245 888
tarragona@mutua-enginyers.com

Demarcació de Catalunya Central

Pompeu Fabra, 13, 2n-4a
08242 Manresa
Tel. 902 789 889
manresa@mutua-enginyers.com

Delegació Comunitat Valenciana

Av. de Francia, 55 46023 València
Tel. 963 319 983
valencia@mutua-ingenieros.com

Seu del Vallès

Tel. 935 560 324
delegaciovalles@mutua-enginyers.com
www.mutua-enginyers.com