

REGLAMENTO PARA LA ATENCION Y DEFENSA DE LOS SOCIOS ORDINARIOS Y DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PLANES DE PREVISIÓN DEL SISTEMA INDIVIDUAL DE LA ENTIDAD DE PREVISION SOCIAL VOLUNTARIA BANSABADELL PREVISION, ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA INDIVIDUAL

ARTICULO 1.- OBJETO

De conformidad con lo establecido por el artículo 57.2 de la Ley 5/2012, de 23 de febrero, sobre Entidades de Previsión Social Voluntaria y el artículo 53 del Decreto 203/2015, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la referida Ley, el presente Reglamento describe la organización y funcionamiento del Servicio del **Defensor del Asociado** de la Entidad de Previsión Social Voluntaria BANSABADELL PREVISION, ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA INDIVIDUAL. Podrán acogerse a este servicio los socios ordinarios y los beneficiarios de los planes de previsión del sistema individual a cuyos Reglamentos se incorporarán estas normas de funcionamiento como Anexo.

ARTICULO 2.- FUNCIONES

El Defensor del Asociado conocerá de las reclamaciones que le presenten los socios ordinarios y los beneficiarios contra BANSABADELL PREVISION, ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA INDIVIDUAL, en relación con su pertenencia al plan de previsión al que están incorporados.

ARTICULO 3.- NOMBRAMIENTO

Se designará como Defensor del Asociado a una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, a cuya decisión se someterán las reclamaciones mencionadas en el Artículo precedente. El Defensor actuará con independencia respecto de BANSABADELL PREVISION, ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA INDIVIDUAL, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

El nombramiento del Defensor del Asociado se efectuará por un plazo inicial de tres años. El mismo podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno. Tanto el nombramiento del Defensor como sus sucesivas renovaciones, serán realizados por la Asamblea General de la Entidad, a propuesta de la Junta de Gobierno.

La identidad del Defensor del Asociado, así como su dirección y datos para la presentación de reclamaciones por los socios ordinarios y beneficiarios constarán en el Boletín de adhesión de los planes de previsión individuales adheridos a la Entidad, que se compromete a mantener dicha identidad y datos permanentemente actualizados.

El nombramiento y aceptación del cargo de Defensor del Asociado deberán ser comunicado el Departamento de Hacienda y Finanzas del País Vasco.

ARTICULO 4.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELIGIBILIDAD

El desempeño del cargo del Defensor del Asociado será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados, se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad, y quienes están inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

ARTICULO 5.- TERMINACION DEL CARGO

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

- .- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación.
- .- Incapacidad sobrevenida.
- .- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- .- Renuncia.
- .- Acuerdo de la Asamblea General fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.
- Pérdida de los requisitos que condicionan la elegibilidad del Defensor del Asociado.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, la Entidad nombrará un nuevo titular dentro de los treinta días siguientes al día en que se produjo la vacante. El nombramiento será realizado por la Asamblea General, a propuesta de la Junta de Gobierno. No obstante, si la vacante se produjera faltando más de treinta días para la celebración de la siguiente Asamblea General Ordinaria, el nombramiento será efectuado por la Junta de Gobierno, y será válido hasta su ratificación por la siguiente Asamblea General Ordinaria de la Entidad.

ARTICULO 6.- COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO

Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los socios ordinarios y de los beneficiarios de la Entidad, derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función corresponde al Defensor del Asociado conocer, estudiar y resolver las reclamaciones o quejas que los socios o beneficiarios le planteen en relación con su adhesión al plan de previsión al que pertenecen, integrado dentro de BANSABADELL PREVISION, ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA INDIVIDUAL, siempre que tales reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y deriven de los contratos o de la normativa aplicables, o de las buenas prácticas y usos financieros y en particular del principio de equidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la Entidad le someta acerca de sus relaciones con los socios y beneficiarios cuando lo considere oportuno. En ambos supuestos el Defensor del Asociado podrá intervenir como mediador entre las partes al objeto de lograr un arreglo amistoso entre ellas.

ARTICULO 7.- MATERIAS EXCLUIDAS

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor las cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral, o que

notoriamente tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad frente a los socios o beneficiarios. También quedan excluidas de la competencia del Defensor aquellas quejas o reclamaciones que traigan causa de los acuerdos adoptados por la Asamblea General o la Junta de Gobierno, en cuyo caso se aplicaría lo dispuesto en los estatutos para la impugnación de acuerdos.

En estos supuestos el Defensor del Asociado inadmitirá a trámite la reclamación o queja y la remitirá sin dilación a la Junta de Gobierno de la Entidad, comunicándose así al reclamante.

ARTICULO 8.- PRESENTACION DE LAS RECLAMACIONES

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En el documento mediante el que se inicie la reclamación, se hará constar:

- .- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, acompañado del número del documento nacional de identidad.
- .- Plan de previsión del sistema individual al que el reclamante se halle adherido.
- .- Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- .- Declaración de 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, fecha y firma.

Junto con el documento de reclamación, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales obrantes en su poder, en que se fundamente la reclamación.

Si no se encontrase debidamente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días naturales complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámites.

Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas directamente ante el Defensor del Asociado o ante la Junta de Gobierno de la Entidad, con indicación de que la reclamación ha de ser entregada al Defensor del Asociado, de manera que la misma sea finalmente recibida por éste.

La presentación de una reclamación ante el Defensor deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el reclamante tuviese conocimiento de los hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de seis años desde la producción de los mismos.

El Defensor acusará recibo al reclamante de su queja o reclamación, dejando constancia de la fecha de su presentación a todos los efectos.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Asociado tiene carácter totalmente gratuito.

ARTICULO 9.- ADMISION A TRAMITE DE LAS RECLAMACIONES

Recibida la reclamación o queja, el Defensor del Asociado, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite.

No procederá la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- .- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- .- Cuando el reclamante se halle adherido al un plan de previsión del sistema de empleo.

.- Cuando se pretendan como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento esté reservado a la 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 funden las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

.- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo reclamante en relación a los mismos hechos.

.- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo anterior.

Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la queja o reclamación sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Defensor del Asociado.

ARTICULO 10.- TRAMITACION DE LA RECLAMACION

Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Asociado concederá a la Entidad un plazo de siete días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el Defensor del Asociado podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando, en cada caso, un plazo de diez días naturales para completar estas peticiones. Estos plazos no interrumpirán el establecido en este Reglamento para que el Defensor dicte su resolución.

Si, a la vista de la reclamación o queja, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Asociado y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de las reclamaciones sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Asociado podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de los intereses de los socios y de los beneficiarios de la Entidad.

ARTICULO 11.- DECISION DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO

El Defensor dictará su decisión en un plazo no superior a quince días contados a partir del día de la presentación de la queja o reclamación. Para el cómputo de este plazo no se tendrá en cuenta el tiempo empleado por el reclamante en completar la documentación conforme a lo dispuesto en el artículo anterior. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por cualquiera de los medios mencionados en el artículo 8, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La resolución del Defensor del Asociado será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección a la clientela aplicables y las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen. En la resolución se mencionará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Defensor del Asociado,

acudir a cualquiera de las otras vías de reclamación que tiene disponibles, de conformidad con lo expuesto a continuación.

La decisión del Defensor del Asociado favorable a la reclamación o queja vinculará a BANSABADELL PREVISION, ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA INDIVIDUAL. Dicha decisión, sin embargo, no será vinculante para el reclamante, que podrá acudir tras su notificación a la vía judicial o administrativa, así como a los sistemas de mediación y arbitraje regulados en la normativa de consumo.

La Entidad ejecutará la decisión del Defensor del Asociado en el plazo máximo de veinte días contados desde el día en que se le notifique la aceptación del reclamante, cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del mismo, salvo que, dadas las circunstancias, la decisión establezca un plazo distinto.

ARTICULO 12.- RELACIONES ENTRE EL DEFENSOR DEL ASOCIADO Y LA ENTIDAD

El Defensor del Asociado podrá presentar y formular a la Entidad recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la Entidad y los socios y beneficiarios.