REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO DE ABANTE ASESORES PREVISION EPSV INDIVIDUAL

Datos registrales EPSV:
Registro Mercantil de Bizkaia, Tomo 4171, Hoja BI36933, Folio 156
Nº 248B en el Registro de Entidades de Previsión Social Voluntaria de Euskadi
CIF. V95261

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Legislación Aplicable.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 92/2007, de 29 de Mayo (BOPV de 15 de Junio de 2007), por el que se regula el ejercicio de determinadas actividades de las Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSV), el Defensor del Asociado se regirá por las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y por las demás normas que, de acuerdo con la legislación vigente, resulten de aplicación.

Artículo 2º.- Objeto, naturaleza, nombramiento, duración, renovación y cese.

El Defensor del Asociado es un Órgano que tiene como misión velar por los derechos de los socios ordinarios, beneficiarios, y sus respectivos causahabientes, de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

El Defensor del Asociado será el encargado de la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los socios y beneficiarios, referentes a los servicios prestados por la EPSV.

Su designación recaerá en la Asamblea General de la Entidad en cumplimiento de lo establecido en el artículo 4.5 del Decreto 92/2007, de 29 de Mayo por el que se regula el ejercicio de determinadas actividades de las Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSV). Dicha designación será convenientemente comunicada, junto con la correspondiente aceptación, al Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.

Esta función, será asumida por un profesional o entidad ajena a la EPSV, que cuente con reconocido prestigio en el ámbito de la Previsión Social. El designado actuará con plena autonomía, imparcialidad, y objetividad en el ejercicio de sus funciones, tendrá una duración de tres años, pudiendo prorrogarse por iguales periodos de duración.

La falta de cumplimiento de las condiciones mencionadas en el párrafo anterior implicara la imposibilidad de ejercer el cargo de Defensor del Asociado, y por tanto son causas de incompatibilidad y de inelegibilidad del mismo.

La persona o entidad designada como Defensor del Asociado no podrá asimismo, incurrir en ninguna causa de incompatibilidad legal.

El Defensor del Asociado cesará en su cargo a petición propia, por la pérdida sobrevenida de las condiciones requeridas, por condena por delito por sentencia firme y por acuerdo de la Asamblea, que será debidamente notificada al Defensor del Asociado, sin ninguna necesidad de motivación. También cesará por acuerdo de la Asamblea cuando se realice abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva o contra los reglamentos o estatutos de la entidad, y en caso de incumplimiento reiterado de sus funciones y obligaciones propias del cargo.

Vacante el cargo y sin perjuicio 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 podrá ser efectuado por la Junta de Gobierno, y será válido hasta su

ratificación por la siguiente Asamblea General de la Entidad.

Datos del Defensor:

- Juan Zabía de la Mata
- C/ Conde de Xiquena 5, 2º Izquierda (28004 Madrid)

Artículo 3º.- Funciones del Defensor del Asociado

Serán funciones del Defensor del Asociado:

- Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones de los socios y beneficiarios, relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos.
- Resolver las mencionadas quejas y reclamaciones en un plazo no superior a quince dias desde la recepción de las mismas.
- Conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la Entidad le someta acerca de sus relaciones con los socios y beneficiarios cuando lo considere oportuno.
- Cualquier otra de las previstas en la legislación vigente.

Artículo 4º.- 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.

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, comunicándoselo así al reclamante.

ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 5º. Atención de las quejas y reclamaciones

El Defensor del Asociado atenderá y deberá resolver las quejas y reclamaciones que los socios y beneficiarios, de forma directa o mediante representación, pongan en su conocimiento, siempre relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos.

Lo previsto en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la utilización por parte del interesado de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente.

Artículo 6º. Presentación de las quejas y reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones se formularán dentro del plazo de dos años, desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las reclamaciones o quejas, que tendrán el contenido mínimo previsto en el artículo 10º del presente Reglamento, deberán ser presentadas por escrito en las oficinas de la Entidad, personalmente o mediante representación. La dirección postal a la cual se deberán remitir los escritos es: *Calle Conde de Xiquena 5, 2º Izquierda (CP 28.004)*, indicando en el sobre y en el escrito "*Reclamación para el Defensor del Asociado de ABANTE ASESORES PREVISIÓN, EPSV INDIVIDUAL*".

La presentación de las quejas y reclamaciones también podrán efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Artículo 7º. Plazo para resolver una queja o reclamación

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Defensor nunca superará los quince días, y se comenzara a contar desde su presentación, conforme a lo expuesto en el artículo anterior. Una vez finalizado dicho plazo el reclamante podrá acudir a los órganos administrativos competentes.

A estos efectos, las partes deberán colaborar con el Defensor, atendiendo los requerimientos de información que les dirija el Defensor en el ejercicio de sus funciones. En el caso de la Entidad, este deber se extiende al traslado de las reclamaciones cuya competencia corresponda al Defensor por no haber sido previamente aceptadas por la Junta de Gobierno.

PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE

Artículo 8º.- Objeto de reclamaciones.

Los socios y beneficiarios podrán presentar las quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos, así como contra acuerdos de los Órganos de la EPSV, que afecten a los mencionados derechos e intereses.

Artículo 9º.- Régimen voluntario.

Los Socios y beneficiarios podrán optar de forma opcional entre acudir al Defensor del Asociado o cualquiera de las otras vías a su disposición.

Artículo 10º.- Inicio del Procedimiento: Documentación a presentar.

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como la dirección electrónica de contacto si la tuviera y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; y el número de DNI.
2. Numero de Socio y nombre del Plan al que se encuentra suscrito.
3. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las cuales se solicita un pronunciamiento.

4. Que el reclamante no tiene conocimiento que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo substanciada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en el cual se fundamenta su queja o reclamación.

La presentación de este escrito se ajustará a lo establecido en el artículo 6º de este Reglamento.

Artículo 11º. Recepción de la queja o reclamación

Recibida la queja o reclamación, el Defensor entregará acuse de recibo por escrito en el cual informara del número de expediente que se le ha asignado. Asimismo dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el presente Reglamento, y abrirá un expediente, previa comprobación de que la misma reúne las circunstancias previstas en el siguiente artículo para ser admitida a trámite.

Artículo 12º.- Denegación de admisión a trámite

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite en las siguientes circunstancias:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- Cuando el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultanea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación.

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de quince días para resolver, y se solicitara de la Entidad que formule alegaciones en el plazo de veinticinco días naturales.

Artículo 13º.- Desestimación de la tramitación

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por concurrencia de alguna de las causas expuestas en el artículo anterior, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de quince días previsto para resolver.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

De la no admisión a tramita de la queja o reclamación se informará a la Entidad.

Artículo 14º.- Desistimiento por el interesado.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que respecta a la relación con el interesado.

La comunicación del desistimiento, deberá realizarla el interesado por escrito, indicando la referencia del expediente que la Entidad le haya asignado y comunicado en el acuse de recibo.

Artículo 15º.– Allanamiento.

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante se informará de ello al interesado, procediéndose al archivo del expediente.

Artículo 16º.- Tramitación.

El Defensor del Asociado podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba se consideren pertinentes para adoptar su decisión, quedando obligada la Entidad a entregar la información o documentación solicitada de manera que el Defensor del Asociado pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo de resolución.

Artículo 17º.- Finalización del Expediente

El expediente finalizara en el plazo de quince días desde la presentación de la queja o reclamación.

La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y los usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán de aportarse las razones que lo justifiquen.

Las resoluciones podrán reconocer derechos económicos a favor del reclamante, cuando estos deriven de una aplicación automática de las normas contractuales o de los datos obrantes en el expediente.

Las resoluciones favorables al reclamante vincularán a la Entidad, que deberá proceder a su cumplimiento dentro del plazo de treinta días contados a partir del día siguiente a la fecha en que el reclamante acepte por escrito la resolución, aceptación que deberá abarcar la integridad del contenido de la resolución y que constituye condición previa y necesaria para la ejecución de la misma en todas sus partes.

Artículo 18º.- Notificación de la resolución.

La decisión será notificada tanto a los interesados como a la Entidad, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, y en ningún caso excediéndose del límite temporal marcado en el presente Reglamento.

Artículo 19º.- Expediente de reclamación

El contenido de los expedientes será totalmente reservado y únicamente tendrán derecho a información las partes implicadas.

El Defensor del Asociado se somete a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y a la normativa de desarrollo.

Artículo 20º.- Recurso.

La resolución que emita el Defensor del Asociado representara la finalización del procedimiento interno de reclamación. Con la notificación de esta, y en caso de disconformidad con su contenido, el interesado podrá presentar la reclamación ante la Administración supervisora de la Entidad. En la notificación de la resolución se hará saber al socio o beneficiario la existencia de este derecho.