

**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO
DB PREVISIÓN ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA**

Capítulo I. REGULACIÓN, DESIGNACIÓN, DURACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO.

Artículo 1º. (Regulación)

El presente Reglamento regula la figura del Defensor del Asociado (en adelante, el Asociado) según lo establecido en el Decreto 92/2007 de 29 de mayo por el que se regula el ejercicio de determinadas actividades de las Entidades de Previsión Social Voluntaria.

Artículo 2º. (Designación)

El Defensor del Asociado será designado por acuerdo de la Asamblea General, de manera independiente al socio protector, velará para los derechos de los socios ordinarios y beneficiarios.

Artículo 3º. (Independencia)

El Defensor actuará con independencia al socio protector, con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

A tal fin, el defensor del asociado será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios.

Artículo 4º. (Duración del cargo)

El nombramiento del Defensor tendrá una duración indefinida.

Artículo 5º. (Causas de incompatibilidad e inelegibilidad)

El desempeño del cargo del Defensor 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 estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

Artículo 6º. (Terminación del cargo)

1. El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Incapacidad sobrevenida
- b) Haber sido condenado por delito en sentencia firme
- c) Renuncia
- d) Acuerdo unánime de las respectivas Entidades Promotoras.

2. Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, las Entidades procederán al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta días siguientes al momento en que se produjo la vacante.

Capítulo II. COMPETENCIAS

Artículo 7º. (Competencia del Defensor)

El defensor será competente para tramitar, atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que voluntariamente se le sometan. Siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Artículo 8º. (Materias excluidas)

1.- En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor las siguientes materias:

- a) Las reclamaciones que se refieran a asuntos que se encuentren o hayan sido sometidos a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.
- b) Las reclamaciones que reiteren otras anteriores sustancialmente iguales respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto, ya resueltas, bien por la Junta de Gobierno, bien por el propio Defensor, bien a través de otros sistemas de protección como la mediación o el arbitraje.

Capítulo III. PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES

Artículo 9º. (Iniciación)

1.- La presentación de las quejas y reclamaciones ante el Defensor del Asociado que también lo será del beneficiario, se dirigirá a la atención del Defensor del Asociado al domicilio social de la Entidad "DB-PREVISIÓN, ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA", calle General Álava 16, de Vitoria (Álava), quien dará traslado de inmediato al Defensor del Asociado designado.

2.- En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que los represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.

c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.

d) 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.

e) Lugar, fecha y firma.

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

3.- Si no se encontrase suficientemente 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.

4.- La presentación de una reclamación ante el Defensor del Asociado deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que se hubiese descubierto el hecho o hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de cinco años desde la producción de los mismos.

5.- Los gastos de designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Asociado, en ningún caso serán asumidos por los reclamantes ni por las Entidades de Previsión Social Voluntarias correspondientes.

Artículo 10º. (Admisión a trámite)

1.- Recibida la reclamación o queja, el Defensor, 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, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, y remitiéndola a dicha instancia competente.

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

a) Cuando se omitan los datos esenciales para la tramitación no subsanable, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

b) Cuando se trate de las materias excluidas del artículo 8 de este Reglamento.

c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo partícipe o beneficiario en relación a los mismos hechos.

d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 9 de este Reglamento.

Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por algunas 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 reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengas las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Defensor.

Artículo 11º. (Tramitación)

1.- Admitida a trámite una reclamación, el Defensor concederá a la Entidad un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de dicha 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 el artículo 12 del presente Reglamento para que el Defensor dicte su resolución.

2.- 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 y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

3.- 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.

Artículo 12º. (Decisión del Defensor)

1.- La resolución será comunicada al reclamante en un plazo que no podrá ser superior a dos meses desde la fecha de recepción. La decisión del Defensor del Asociado favorable a la reclamación vinculará a la Entidad, sin que ello suponga un obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la utilización por parte de los consumidores y usuarios de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, la mediación y el arbitraje regulados en la normativa de consumo.

2.- La decisión 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 en las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que los justifiquen.

3.- La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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.

4.- La decisión del Defensor favorable a la reclamación vinculará a las Entidades reclamadas. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

La entidad afectada ejecutará la decisión en el más breve plazo posible, que nunca podrá exceder de treinta días naturales.