



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL SOCIO

AMISTRA, EPSV

AMISTRA, EPSV

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL SOCIO

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

CAPITULO II.

DEFENSOR DEL SOCIO.

CAPITULO III.

ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

CAPITULO IV.

PROCEDIMIENTO.

Capítulo I.

DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1 **AMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.**

El Reglamento del Defensor del Asociado ha sido aprobado por la Asamblea General de **Amistra, EPSV** y tiene por objeto regular el procedimiento para la atención de las quejas y reclamaciones presentadas por los socios ordinarios y beneficiarios, así como sus causahabientes.

Artículo 2 **DEFINICIONES PREVIAS.**

Entidad:

Persona jurídica que, de acuerdo con lo establecido en sus Estatutos, desarrolla una actividad de previsión social voluntaria, con finalidad concreta de protección de los socios ante el acaecimiento de diversas contingencias.

Defensor del Socio (en adelante Defensor):

Persona física o jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad y, en su caso, del socio Protector – Promotor, -ya que es ajena a sus respectivas organizaciones, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- 1) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- 2) Promover el cumplimiento de la normativa de aplicable a la Entidad y de las buenas prácticas y usos financieros.
- 3) La elaboración de una Memoria anual, que se presentará ante la Junta de Gobierno de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante no vincularán a la Entidad. Esto no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de



Amistra

solución de conflictos, en especial, la mediación y el arbitraje regulados en la normativa de consumo, ni a la protección administrativa.

Datos del Defensor:

Dña. Raquel Doce Zorriquet
C/ Luchana 6 5º dcha
48008 Bilbao. Bizkaia

Reclamante

Persona física o jurídica, que reúne la condición de socio o beneficiario de la Entidad y los causahabientes de unos y otros.

Quejas

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de la entidad, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven del Reglamento de prestaciones, de la normativa aplicable o del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros.

Reclamaciones

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven del Reglamento de prestaciones, de la normativa aplicable o del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros.

Normativa aplicable

Ley, Reglamento y demás normativa de desarrollo reguladora de las Entidades de Previsión Social Voluntaria emanada de los órganos competentes de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de las respectivas Diputaciones Forales de Vizcaya, Álava y Guipúzcoa.

Buenas prácticas y usos financieros

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Capítulo II.

DEFENSOR DEL SOCIO.

Artículo 3 **DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR.**

El Defensor del Socio velará por los derechos de los socios ordinarios, beneficiarios y sus respectivos causahabientes, de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

El Defensor es designado por la Asamblea General de la Entidad en cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 4.5. del Decreto 92/2007, de 29 de mayo del Gobierno Vasco por el que se regula el ejercicio de determinadas actividades de las Entidades de Previsión Social Voluntaria.

Su mandato es de duración anual, coincidiendo con el periodo natural y, conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, el contrato suscrito se proroga tácitamente por iguales periodos de duración y puede resolverse en cualquier momento de mutuo acuerdo, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

Capítulo III.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 4 **ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

El Defensor atiende y resuelve las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación, por quienes reúnen la condición de reclamante, según ha sido definido en el artículo 2 del presente Reglamento, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven del Reglamento de prestaciones, de la normativa aplicable, o de las buenas prácticas y usos financieros.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir a los órganos administrativos competentes en caso de disconformidad con la decisión adoptada por el Defensor o falta de respuesta en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

Artículo 5 **PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

Se podrán presentar quejas y reclamaciones sin sujeción a plazo alguno, sin perjuicio de los establecidos por la normativa aplicable para la prescripción de acciones.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, mediante escrito dirigido a la Junta de Gobierno o al propio Defensor, así como en la dirección de correo electrónico facilitada, en 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. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones se realizarán por correo postal.

Artículo 6 PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Defensor nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente. A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir a los órganos administrativos competentes.

A estos efectos, las partes tienen el deber de 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.

Capítulo IV.

PROCEDIMIENTO.

Artículo 7 INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, legalmente apoderada.
- b) Copia del documento nacional de identidad del interesado.
- c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- d) Los datos de la Entidad reclamada.
- e) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

La presentación de este escrito habrá de ajustarse a lo establecido en el anterior Art. 5.

Artículo 8 RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Si la queja o reclamación es recibida por la Entidad, se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se enviará al Defensor, si no ha sido aceptada por la Junta de Gobierno.

Recibida la queja o reclamación por el Defensor se procederá a la apertura del expediente, previa comprobación de que la misma reúne las circunstancias previstas en el siguiente artículo para ser admitida a trámite.

Artículo 9 ADMISIÓN A TRÁMITE.

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- b) 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.
- c) Cuando el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
- d) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- e) Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- f) Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, 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 dos meses 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 trámite de la queja o reclamación se informará a la Entidad.

2.- 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 dos meses para resolver, y se solicitará de la Entidad que formule alegaciones en el plazo de veinticinco días naturales.

Artículo 10 **FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.**

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

- 1) No vinculante para la Entidad.
- 2) Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- 3) Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, la normativa aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- 4) Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

Artículo 11 **COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.**

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado –según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- como a la Entidad, 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.

Artículo 12 **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 13 **DESESTIMIENTO**

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente; sin perjuicio de que, en su caso, el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.