

---

## **Reglamento Interno para la Defensa del Asociado, “Occident Previsión, Entidad de Previsión Social Voluntaria Individual”**

11 de abril de 2024

## **1.- Normativa**

El artículo 57 de la Ley 5/2012, de 23 febrero de Entidades de Previsión Social Voluntaria, y el artículo 53 del Reglamento aprobado por Decreto 203/2015 de 27 de febrero que desarrolla dicha Ley, determinan la obligación de las Entidades de Previsión Social de la modalidad individual, de designar a través de la Asamblea General, un Defensor o Defensora del Asociado que, de manera independiente al socio promotor, vele por los derechos de los socios ordinarios y de las personas beneficiarias de la Entidad.

## **2.- Objeto**

Toda queja o reclamación podrá dirigirse al Defensor del Asociado, en el marco de lo dispuesto, en cuanto a legitimación y competencia, en el presente reglamento, y con sujeción al procedimiento establecido en el mismo.

Se considerará formulada reclamación o queja ante el Defensor del Asociado únicamente en el supuesto de que así se haga constar de forma expresa por quien la formule.

En todo caso, presentada la queja o reclamación, se procederá a su tramitación de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

## **3.- Defensor del Asociado. Elementos esenciales.**

### **3.1.- Designación titular.**

El Defensor del Asociado deberá ser una entidad o experto independiente, de reconocido prestigio, con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimientos económico-financieros o jurídicos en la materia para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

El Defensor del Asociado será designado por acuerdo de la Asamblea General, con la mayoría establecida en los Estatutos de la Entidad.

La designación del titular del Defensor del Asociado y su aceptación, así como el presente Reglamento, serán comunicados al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de entidades de previsión social.

### **3.2.- Duración mandato.**

El Defensor del Asociado será designado para un período de 1 año, pudiendo ser reelegido sucesivamente por periodos de igual duración y entendiéndose que su designación es renovada anualmente de forma automática, en caso de que no exista comunicación en otro sentido efectuada, al menos con tres meses de preaviso.

### **3.3.- Ámbito de actuación.**

El Defensor del Asociado velará por los derechos de los socios ordinarios y personas beneficiarias y resolverá las reclamaciones que se le presenten en el ámbito de los planes de previsión integrados en “Occident Previsión, Entidad de Previsión Social Voluntaria Individual”.

### **3.4.- Inelegibilidad e Incompatibilidad.**

No podrán ser elegibles como titulares del Defensor del Asociado quienes estén sometidos a un procedimiento penal por delito doloso, y quienes aparezcan incluidos en registros de solvencia patrimonial con obligaciones pendientes de cumplimiento.

### **3.5.- Cese.**

El cese del Defensor del Asociado se producirá por cualquiera de las siguientes causas:

- (i) Por muerte,
- (ii) por renuncia,
- (iii) por acuerdo de la Asamblea General adoptado con la mayoría establecida en los Estatutos de la Entidad, comunicado con el plazo de preaviso establecido en el artículo 3.2 anterior,
- (iv) por pérdida de los requisitos que condicionan la elegibilidad previstos en el artículo 3.1 anterior.

## **4.- Competencias y procedimiento.**

### **4.1.- Personas legitimadas para reclamar.**

Pueden presentar quejas o reclamaciones los Socios Ordinarios y Beneficiarios, así como sus causahabientes, de “Occident Previsión, Entidad de Previsión Social Voluntaria Individual” (en adelante, “la Entidad”) siempre que las quejas o reclamaciones deriven de su relación con la Entidad y se ajusten a las normas establecidas en el presente reglamento.

#### **4.2.- Presentación de la queja o reclamación. Formalidades.**

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas del socio promotor de la Entidad.

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

La queja o reclamación deberá cumplimentarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

- Identificación del reclamante, con acreditación, en su caso de la representación que se ostente.
- Causas que motivan la queja o reclamación, con identificación, en su caso, de los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Solicitud que se formula.
- Lugar, fecha y firma.

#### **4.3.- Requisito previo de admisión a trámite.**

Será requisito para la admisión a trámite de cualquier reclamación ante el Defensor del Asociado, que la reclamación se haya presentado ante la Junta de Gobierno de la Entidad y que ésta hubiera comunicado al reclamante por escrito, la desestimación de la petición formulada o, en todo caso, hubieran transcurrido **30 días** a contar desde que el reclamante presentó su petición, sin haber recibido contestación expresa por parte de la Entidad.

#### **4.4.- Causas de no admisión a trámite.**

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando se omitan datos no subsanables esenciales para la tramitación, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando los hechos objeto de la queja o reclamación estén pendientes de resolución judicial, administrativa o arbitral, o hayan sido resueltos en dichas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a actuaciones u operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, o pendientes de resolución, presentadas por el mismo socio, beneficiario o causahabiente, en relación a los mismos hechos.
- Cuando la reclamación sea presentada por personas distintas a las definidas en el artículo 4.1., o no se cumpla la condición establecida en el artículo 4.3. del presente Reglamento.

- Las que tengan como pretensión de pago una cantidad por importe superior a 40.000 €.

#### **4.5.- Procedimiento. Alegaciones de la Entidad.**

Una vez cumplido lo dispuesto en el artículo 4.3, si la Entidad recibe un escrito de reclamación en el que el socio o beneficiario de forma expresa se dirige al Defensor del Asociado, la Entidad deberá remitírselo en un plazo de **5 días**.

En el caso de que la Entidad aprecie la concurrencia de las causas expresadas en el artículo 4.4 del presente Reglamento, deberá enviar al Defensor del Asociado, junto con el escrito de reclamación, un informe justificativo de la causa de no admisión a trámite.

Si la Entidad considera que la reclamación debe admitirse a trámite, remitirá al Defensor del Asociado, junto con el escrito de reclamación, las alegaciones que estime oportunas y la documentación pertinente que obre en su poder.

#### **4.6.- Estudio alegaciones de la Entidad por parte del Defensor del Asociado.**

Recibido por parte del Defensor del Asociado el escrito de reclamación junto al informe referido en el artículo anterior, resolverá sobre la admisión a trámite de la reclamación.

En el caso de que la reclamación, en aplicación del presente reglamento, no pueda ser admitida, el Defensor del Asociado comunicará al reclamante la no admisión a trámite de la reclamación. Esta decisión no será vinculante para el reclamante, quien podrá iniciar la vía administrativa, arbitral o judicial que considere oportuna.

Admitida a trámite la reclamación, si el Defensor del Asociado tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia e instado por la misma persona, se abstendrá de conocer y tramitar la reclamación.

La reclamación presentada ante el Defensor del Asociado tendrá el efecto de interrumpir la prescripción de acciones, de conformidad con lo que el artículo 1.973 del Código Civil establece para las reclamaciones extrajudiciales.

#### **4.7.- Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Asociado y justificarlo documentalmente.

Los interesados podrán desistir de su reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que al interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Asociado podrá acordar la continuación del mismo, si lo considerase conveniente en el marco de su función de velar por los derechos de los socios ordinarios y de los beneficiarios.

#### **4.8.- Resolución expresa.**

El Defensor del Asociado resolverá dentro del **plazo máximo de 15 días**, a contar desde la fecha de notificación de la reclamación.

La resolución será 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 clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el supuesto de que la resolución se aparte de criterios mantenidos en expedientes anteriores, deberán manifestarse las razones que lo justifiquen.

La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días a contar desde su fecha, por el medio que 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. En caso de duda, se notificará por correo certificado con acuse de recibo.

Las resoluciones podrán reconocer derechos económicos a favor del reclamante, cuando éstos 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 Defensor comunique su resolución.

#### **4.9.- 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 someterá en todo caso, a lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos personales, en especial y de forma meramente enunciativa y no limitativa, a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), que lo desarrolla.