



Afi
Analistas
Financieros
Internacionales

NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO

Título I: De la Institución del Defensor del Asociado: nombramiento, duración del cargo y cese.

Artículo 1º.- El presente Reglamento regula la institución del Defensor del Asociado de la Entidad de Previsión Social Voluntaria (en lo sucesivo también EPSV), denominada BASKEPENSIONES, E.P.S.V. dada de alta en el Registro Mercantil de Vizcaya, Tomo 2.111, libro 1º de Fondo de Pensiones, Folio 63, Hoja número 4, inscripción 1ª e inscrita en el Registro de E.P.S.V. de Euskadi con el nº 91-V, cuya creación corresponde a las modificaciones, introducidas por 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.- Analistas Financieros Internacionales S.A. (en lo sucesivo también AFI) ha sido designado Defensor del Asociado por acuerdo de la Asamblea General de la Entidad de Previsión Social Voluntaria por un período de un año. La figura del Defensor del Asociado será renovable tácitamente por períodos iguales, si cualquiera de las partes no lo denuncia con una antelación mínima de 90 días naturales a la fecha en que deba surtir efecto.

Artículo 3º.- El Defensor del asociado cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por caducidad de su mandato, disolución de la institución, o renuncia, fundamentado en negligencia grave en el ejercicio de sus funciones, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad o cualquier otra causa grave. La Asamblea General deberá designar inmediatamente un sustituto, con el fin de asegurar el buen comportamiento de la institución.



Título II: De las funciones del Defensor del Asociado

Artículo 4º.- La principal función del Defensor del Asociado es la tutela y defensa de los derechos e intereses de los asociados y beneficiarios, velando para que las relaciones entre éstos y las instituciones relacionadas se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza mutua. Así, al Defensor le corresponde conocer y resolver las reclamaciones que se le formulen, en los términos previstos en el Título III de este Reglamento, velando por el cumplimiento riguroso de las obligaciones derivadas de la Normativa vigente sobre Entidades de Previsión Social Voluntaria, de los Estatutos de Baskepensiones EPSV y de los Reglamentos de sus respectivos Planes.

Título III: De las reclamaciones y del procedimiento

Artículo 5º.- Los asociados así como los beneficiarios tendrán derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del Asociado cualquier reclamación contra la Entidad de Previsión Social Voluntaria con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. La presentación y tramitación de las reclamaciones ante el Defensor del Asociado será gratuita.

Artículo 6º.- Quedan excluidas de la competencia del Defensor del Asociado:

1. las cuestiones que se encuentren sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa, estén pendientes de resolución o ya hayan sido resueltas en aquellas instancias.
2. las cuestiones que se refieran a otras ya resueltas por el Defensor del Partícipe, para el mismo asociado, en relación a los mismo hechos,
3. las cuestiones para las que ha transcurrido un período de más de un año desde la ocurrencia que la generó,
4. las cuestiones que no se refieran a hechos concretos.



Afi
Analistas
Financieros
Internacionales

Artículo 7º.- Las reclamaciones deberán formularse en nombre propio y por escrito, a través de los canales puestos a disposición del asociado, estos son vía fax, vía correo postal o correo electrónico, a las direcciones designadas a tal efecto por el Defensor del Asociado, especificándose el nombre y apellidos del reclamante, su DNI y domicilio, la calidad en la que actúa (asociado, beneficiario u otra), datos del Plan de Previsión del que participa, así como la causa o motivo de la reclamación. También se indicará si se ha dirigido previamente a la Entidad de Previsión Social Voluntaria y la contestación recibida.

Artículo 8º.- Por reclamación se entiende la manifestación de disconformidad con la información recibida o con la actuación por parte de las entidades involucradas. No tendrá la consideración de reclamación aquellas consultas que se dirijan al Defensor del Asociado solicitando información sobre valores, cálculos, funcionamiento y procedimientos seguidos por las distintas entidades involucradas, o consultas genéricas sobre las características de los Planes de Previsión y su tipología. Para cualquier requerimiento de asesoramiento se le remitirá a la EPSV.

Artículo 9º.- Recibida la reclamación, el Defensor del Asociado comprobará la veracidad de la información recibida, contrastándola con los datos que obran en su poder, y en caso necesario solicitando la información que precise a las entidades implicadas en la reclamación. En el plazo de cinco días desde la recepción de la reclamación, o de la fecha de recepción (si fuera posterior) de los documentos solicitados al reclamante considerados necesarios por el Defensor para el ejercicio de sus funciones, el Defensor decidirá sobre la admisibilidad de la reclamación e informando al reclamante su decisión. En el caso de que sea admitida, se pone en conocimiento de la EPSV la apertura de dicho trámite. Así mismo, remitirá a la entidad sobre la que recae la reclamación copia de la reclamación y de los documentos acompañados, al objeto de que en un plazo no superior a 7 días – ampliable a 10 por decisión del Defensor atendiendo a la complejidad del asunto, extensión que deberá incluirse expresamente en la solicitud de información - formule las alegaciones que



Afi
Analistas
Financieros
Internacionales

considere oportunas y remita la documentación pertinente. El Defensor del Asociado deberá dictar resolución en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la reclamación o de la fecha de recepción (si fuera posterior) de los documentos solicitados al reclamante considerados necesarios por el Defensor para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 10º.- El contenido de los expedientes será totalmente reservado y únicamente tendrán derecho a información las partes implicadas. Los archivos y registros estarán bajo la custodia del Defensor, quien en caso de sustitución pasará a la EPSV.

Artículo 11º.- Una vez comunicada la admisión a trámite de una reclamación por parte del Defensor del Asociado, el reclamante tendrá que abstenerse de entablar cualquier acción por otra vía, mientras no se emita resolución, salvo transcurrido el plazo de 30 días a que se refiere el artículo 9.

Artículo 12º.- La reclamación presentada ante el Defensor del Asociado tendrá el efecto de interrumpir la prescripción de acciones, de conformidad con lo que establece el artículo 1.973 del Código Civil para las reclamaciones extrajudiciales.

Título IV: De las resoluciones del Defensor del asociado

Artículo 13º.- Las resoluciones que emita el Defensor del Asociado serán dictadas con arreglo a criterios de equidad y podrán reconocer derechos económicos a favor del asociado. Las resoluciones del Defensor, dictadas al amparo de lo establecido en el Título III de este Reglamento, no serán vinculantes para la entidad reclamada. En consecuencia, esta resolución del Defensor del Asociado 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.



Tampoco serán vinculantes para el reclamante, que podrá ejercer las acciones que legalmente le correspondan para la defensa de sus derechos.

Título V: De la Memoria Anual y otras comunicaciones del Defensor del asociado.

Artículo 14º.- Dentro del primer trimestre de cada año el Defensor del Asociado formulará ante la EPSV, una memoria explicativa del desempeño de su función durante el año anterior, así como las reflexiones y propuestas que considere oportunas para mejorar la relación con los asociados, la EPSV se reserva el derecho de publicar esta información, así como las resoluciones que crea conveniente, manteniendo en todo momento la reserva en cuanto a las partes que intervienen.

Disposiciones Finales

1. Este reglamento entrará en vigor el 1 de abril de 2008.
2. A efectos del cómputo de los plazos que se señalan en el presente Reglamento, los referidos en días, no contemplarán los días inhábiles. A estos efectos, tendrán esta consideración los sábados, domingos, festividades nacionales, los festivos del Territorio Histórico de Bizkaia, y los festivos de la Comunidad de Madrid.
3. Para todos aquellos aspectos que no estén previstos en este Reglamento, el Defensor del Asociado resolverá, según su criterio, cuantas cuestiones pueden surgir en la instrucción y tramitación de los procedimientos, así como en la interpretación de las normas del mismo. En tales casos, resolverá en la forma más conveniente para el cumplimiento de sus fines.



Afi Analistas
Financieros
Internacionales

4. El Defensor del Asociado reconoce que la legislación sobre protección de datos personales establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal aplicables a los encargados del tratamiento. A tal efecto, únicamente accederá a los datos personales de personas físicas si tal acceso fuese necesario para la resolución de las reclamaciones. Asimismo, se compromete a utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones como Defensor del Asociado.