

---

**Reglamento Interno para la Defensa del Asociado,  
“GCO PREVISIÓN, EPSV Individual”**

1 de octubre de 2019

## **1.- Normativa**

La Ley 5/2012, de 23 febrero y el Reglamento aprobado por Decreto 203/2015 de 27 de febrero que regulan las Entidades de Previsión Social Voluntaria determinan la necesidad de designar a través de la Asamblea General, un Defensor o Defensora del Asociado que, de manera independiente al socio promotor, velará por los derechos de los socios ordinarios y personas beneficiarias.

## **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 podrá ser una entidad o experto independientes, 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 actuará en el ámbito de los planes de previsión integrados en “GCO PREVISIÓN, EPSV 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 muerte, por renuncia, por acuerdo de la Asamblea General, con la mayoría establecida en los Estatutos de la Entidad, fundamentado en negligencia grave en el ejercicio de las funciones, por pérdida de los requisitos que condicionan la elegibilidad, así como, por caducidad del mandato.

## **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 “GCO Previsión, EPSV Individual” (en adelante, “la Entidad”) siempre que las mismas deriven de su pertenencia a la Entidad y se ajusten a las normas establecidas en el presente reglamento.

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

Las quejas se formularán dentro del plazo de 6 meses desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

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

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, del departamento, centro, servicio, o profesional que pudieran estar relacionados con 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 Junta de Gobierno de la Entidad 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 resueltas 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 art. 4.3. del presente Reglamento.
- Cuando haya transcurrido un plazo superior a 6 meses desde que el reclamante tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Excepcionalmente, el Defensor del asociado podrá admitir reclamaciones en las que haya transcurrido un plazo superior al anteriormente indicado, cuando la Entidad haya llevado a cabo actuaciones encaminadas a replantearse la decisión denegatoria inicial, siempre que ello haya sido el origen del retraso de la actuación del reclamante ante el Defensor del Asociado.

- Las que tengan como pretensión de pago una cantidad por importe superior a 42.000 €.

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

Una vez la Entidad haya recibido el escrito de reclamación, deberá remitirlo al Defensor del Asociado en un plazo de **5 días**.

En el caso de que la Entidad aprecie la concurrencia de las causas expresadas en los artículos 4.4 del presente Reglamento, deberá enviar al Defensor del Asociado, junto con el escrito de reclamación, un informe justificativo de la 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.

#### **4.7.- Efectos de la presentación de una reclamación.**

Admitida a trámite la reclamación, el reclamante tendrá que abstenerse de entablar cualquier acción por otra vía, mientras no se emita resolución, salvo que haya transcurrido el plazo máximo de 15 días a que se refiere el artículo 4.9.

No obstante lo anterior, 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.

#### **4.8.- 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, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En ambos casos, se procederá al archivo de la reclamación, previa notificación al reclamante.

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 promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **4.9.- Resolución.**

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

#### **4.10.- 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 normativa vigente sobre protección de Datos de carácter personal.