

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO DE GEROCAIXA, EPSV

## TÍTULO I

### DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO DE GEROCAIXA, EPSV

#### CAPÍTULO PRIMERO

##### DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO

**Artículo 1.-** El presente Reglamento instituye y regula la figura del "Defensor del Asociado" de GEROCAIXA, EPSV INDIVIDUAL (en adelante "GEROCAIXA"), que de forma independiente al socio promotor velará por los derechos de los socios ordinarios y beneficiarios.

**Artículo 2.-** Cualquier socio o beneficiario de uno de los Planes de Previsión Individuales integrados en GEROCAIXA, tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Defensor del Asociado cualquier reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 3.-** GEROCAIXA designará para el ejercicio del cargo del Defensor del Asociado, a una persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con preparación y aptitudes adecuadas para el desempeño de las funciones que en el presente Reglamento se atribuyen al cargo. Los mismos requisitos deberán concurrir en la persona que tenga que sustituirle por cualquier causa.

De modo especial constituirá requisito indispensable de dicha persona su total independencia respecto del socio promotor de GEROCAIXA, durante el período de ejercicio del cargo.

Las funciones propias del Defensor del Asociado podrán ser desarrolladas por el Defensor del Cliente o el Defensor del Partícipe existente en entidades aseguradoras, entidades financieras y fondos de pensiones, si así fuera designado por la Asamblea General de la Entidad y reúne los requisitos del presente Reglamento y acepta el cargo.

#### CAPÍTULO SEGUNDO

##### DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN

**Artículo 4.-** El nombramiento del Defensor del Asociado se realiza con una duración inicial desde su aceptación y hasta el 31 de diciembre de 2017. No obstante, a su vencimiento quedará prorrogado tácitamente el mismo por sucesivos períodos anuales, coincidentes con cada año natural. Cualquiera de las partes podrá solicitar la finalización de la relación, preavisando a la otra parte un mes de antelación.

**Artículo 5.-** El Defensor del Asociado cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.

- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en concurso de acreedores.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo de GEROCAIXA, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.
- h) Acuerdo de GEROCAIXA, fundado en cambios normativos que establezcan como facultativa o no obligatoria la designación de Defensor del Asociado.

Las circunstancias relativas a la designación y aceptación del Defensor del Asociado, así como a su cese serán comunicadas por GEROCAIXA al Departamento de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco u órgano administrativo competente.

Vacante el cargo, GEROCAIXA, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar nuevo Defensor del Asociado a la mayor brevedad y dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **DE LAS FUNCIONES**

**Artículo 6.-** Será función del Defensor del Asociado la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los socios y beneficiarios de GEROCAIXA derivados de sus relaciones con la citada entidad, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad, mutua confianza y respeto del fin de previsión social que constituye el objeto primordial de la entidad. En el desarrollo de su función, corresponde al Defensor del Asociado:

- a) Conocer y resolver las reclamaciones que los socios y beneficiarios formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 9.
- b) Presentar, formular y realizar ante la Junta de Gobierno de GEROCAIXA, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que deben existir entre GEROCAIXA y los socios y beneficiarios de ésta.

#### **CAPÍTULO CUARTO**

##### **DE LAS OBLIGACIONES DEL SOCIO PROMOTOR DE GEROCAIXA EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL ASOCIADO**

**Artículo 7.-** GEROCAIXA adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de su función por el Defensor del Asociado, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de su actuación.

En particular, compete a GEROCAIXA:

- a) Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento de su cometido,
- b) Asistirle en todo aquello que coadyuve a un más correcto y eficaz, desempeño de su función, facilitándole cuanta información solicitare en materia que sea competencia de GEROCAIXA.
- c) Informar a los socios y beneficiarios de GEROCAIXA, en la forma que resulte legalmente exigible, de la existencia de su Defensor, así como del contenido del presente Reglamento.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación del Defensor del Asociado, adoptando las decisiones que estime pertinentes, en particular a efectos de lo previsto en el apartado f) g) del artículo 5.

**Artículo 8.-** Para las relaciones del Defensor del Asociado con GEROCAIXA, en el ejercicio de su función, designará un Coordinador, a través del cual se efectuarán las comunicaciones y diligencias que, en cada caso, el Defensor estime necesarias.

GEROCAIXA tiene el deber de facilitar al Defensor del Asociado toda la información que solicite en relación con las incorporaciones, operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de los socios y beneficiarios, cuando se refieran a Planes de Previsión Individuales integrados en aquella y a los que dichos socios y beneficiarios se encuentren adheridos, y procurar que su Dirección y empleados presten la colaboración que proceda.

## TÍTULO II

### DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

#### CAPÍTULO PRIMERO

##### OBJETO, FORMA Y REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

**Artículo 9.-** Las reclamaciones habrán de tener por fundamento incorporaciones, contratos, operaciones o servicios relativos a Planes de Previsión Individuales integrados en GEROCAIXA respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el socio o el beneficiario considere negligente, incorrecto o no ajustado a derecho por parte de GEROCAIXA.

**Artículo 10.-** Quedan excluidas de la competencia del Defensor del Asociado las reclamaciones sobre cuestiones que se encuentren ya en vía judicial, administrativa o arbitral, así como las de carácter penal.

**Artículo 11.-** La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Asociado tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago alguno por dichos conceptos.

Así mismo, los gastos de designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Asociado en ningún caso serán asumidos por los socios y beneficiarios de GEROCAIXA ni por los Planes de Previsión Individuales Integrados en aquélla.

**Artículo 12.-** Las reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, debidamente firmado, en el que necesariamente se hará constar el nombre y apellidos, número de DNI y domicilio a efectos de reclamaciones del reclamante. Podrán enviarse al correo electrónico o a un apartado de correos de uso exclusivo del Defensor del Asociado o al domicilio donde radique la secretaría de éste, de modo que, en todo caso, las reclamaciones y demás correspondencia dirigida al Defensor del Asociado sea recibida por éste directamente.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN:**

**Artículo 13-** Recibida una reclamación por el Defensor del Asociado, aquél decidirá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará traslado al reclamante y a GEROCAIXA.

**Artículo 14.-** La inadmisión a trámite de una reclamación sólo podrá fundarse en:

- a) No reunir los requisitos del artículo 12, sin perjuicio de la posibilidad de su subsanación.
- b) Recaer sobre materia ajena al ámbito de competencia del Defensor del Asociado.
- c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación o no quede acreditada suficientemente la identidad del reclamante o la representación con la que actúe.
- d) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- e) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten al ámbito establecido en la normativa sobre protección del socio ordinario y las personas beneficiarias y, en particular:
  - Las referentes a las relaciones de origen laboral entre las entidades reclamadas y sus empleados.
  - Las de carácter penal y aquéllas que afecten a personas distintas del socio ordinario y personas beneficiarias.

- f) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo reclamante en relación a los mismos hechos.
- g) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 15.-** Admitida a trámite la reclamación, el Defensor del Asociado enviará copia de la misma al Coordinador de GEROCAIXA para que formule alegaciones en el plazo de diez días desde el momento de recibir el traslado. El Defensor del Asociado, no obstante, atendida la complejidad de cada caso, podrá ampliar prudencialmente el indicado plazo, teniendo en cuenta el tiempo total que se otorga al Defensor del Asociado para decidir.

En cualquier caso, el Defensor del Asociado valorará, además de otras consideraciones que sean aplicables, los usos del comercio practicados, y podrá requerir de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes en orden a la resolución a adoptar, la cual deberá pronunciarse dentro del plazo máximo de quince días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación.

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL ASOCIADO Y SUS EFECTOS**

**Artículo 16.-** Las resoluciones que se dicten deberán ser siempre motivadas y, en su caso, podrán reconocer derechos económicos a favor del socio o beneficiario. Así mismo, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

**Artículo 17.-** La decisión del Defensor del Asociado favorable a la reclamación vinculará a la Entidad.

**Artículo 18.-** Corresponde al Defensor del Asociado la custodia de las actuaciones que constituyen el contenido de los expedientes formados para la sustanciación de las reclamaciones. Los interesados que las hayan formulado y GEROCAIXA tienen derecho al desglose y devolución de los documentos respectivamente aportados. En cuanto al resto de las actuaciones, las peticiones de información acerca de las mismas será potestativo del Defensor del Asociado atenderlas o denegarlas, decidiendo conforme a los principios del secreto profesional y la normativa de protección de datos.

Los archivos y antecedentes estarán siempre en poder del Defensor del Asociado.

### **CAPÍTULO CUARTO**

#### **DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO PARA SU PRESCRIPCIÓN**

**Artículo 19.-** Las reclamaciones presentadas ante el Defensor del Asociado serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. En caso de incumplimiento de este requisito, se archivarán las actuaciones sin más trámite.

**Artículo 20.-** La presentación de una reclamación ante el Defensor del Asociado tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

### **TÍTULO III**

#### **DE LAS RELACIONES GENERALES, MEMORIA Y PRESUPUESTO DE GASTOS**

##### **CAPÍTULO PRIMERO**

###### **DE LAS RELACIONES EN GENERAL**

**Artículo 21.-** Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Defensor del Asociado podrá dirigir a GEROCAIXA requerimientos, notificaciones, preguntas o cualquier otra clase de comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de estas últimas que hubieran merecido su atención, y que a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los socios y beneficiarios. GEROCAIXA deberá dar contestación en un plazo no superior a treinta días.

##### **CAPÍTULO SEGUNDO**

###### **DE LA MEMORIA**

**Artículo 22.-** Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Asociado presentará ante GEROCAIXA una memoria explicativa del desarrollo de su función durante el año precedente, la cual podrá incluir, así mismo, recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Así mismo, GEROCAIXA podrá acordar, atendido su interés general, la publicación de aquellas resoluciones que crea conveniente, manteniendo en todo caso la reserva en cuanto a las partes intervinientes.

### **TÍTULO IV**

#### **OTRAS DISPOSICIONES**

##### **CAPÍTULO PRIMERO**

###### **SISTEMAS COMPLEMENTARIOS DE ATENCIÓN A LOS SOCIOS Y BENEFICIARIOS**

**Artículo 23.-** GEROCAIXA, además del Defensor del Asociado, podrá mantener otros sistemas complementarios, creados y reglamentados libremente por GEROCAIXA, a fin de poner a disposición de los socios ordinarios y beneficiarios una vía más ágil e inmediata para la

resolución de sus quejas y reclamaciones, así como para aquellas otras cuestiones que, por su forma, destinatario, contenido o circunstancias, no constituyen legalmente reclamaciones sino simples sugerencias, peticiones u otras comunicaciones.

La utilización de estos sistemas complementarios, en la medida en que estén disponibles, es potestativa por parte de los socios ordinarios y beneficiarios y no condiciona o limita en modo alguno el acceso a los cauces normativos de reclamación, mediante el Defensor del Asociado u otros que pudiesen corresponder, cuando sea ésta la voluntad de los reclamantes.

La regulación de estos servicios complementarios no es objeto del presente Reglamento, incluyéndose su mención a los únicos efectos de su delimitación respecto del Defensor del Asociado.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **INFORMACIÓN A LOS SOCIOS Y BENEFICIARIOS**

**Artículo 24.-** GEROCAIXA pondrá a disposición de sus socios y beneficiarios, en la forma que resulte obligatoria legalmente la existencia y funcionamiento del Defensor del Asociado y del presente Reglamento.

