

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL SOCIO PARTICÍPE

Artículo 1°

El Organismo de Gobierno de Europrevisión, Entidad de Previsión Social Voluntaria (en adelante, la Entidad) ha acordado el nombramiento del Defensor del Socio Partícipe cuya función es proteger los derechos de los Socios Partícipes y beneficiarios de Planes de Previsión, y velar por la equidad en sus relaciones con la Entidad por razón del Plan de Previsión.

Corresponde al Defensor del Socio Partícipe:

1. Conocer y resolver las reclamaciones que formulen las personas físicas vinculadas con la Entidad en relación a su pertenencia al Plan de Previsión o por ser beneficiario del mismo.
2. Hacer llegar a los Organos de Gobierno de la Entidad recomendaciones en temas relacionados con sus competencias.

El recurso al Defensor del Socio Partícipe tiene carácter gratuito.

Artículo 2°

Corresponde a la Junta de Gobierno de la Entidad la designación del Defensor del Socio Partícipe que recaerá, necesariamente, en personas o entidades de reconocido prestigio.

Se atribuye al Defensor del Socio Partícipe una absoluta independencia de criterio y actuación en el ejercicio de su función.

Artículo 3°

En virtud de lo estipulado en el artículo 2° de este Reglamento, la Junta de Gobierno de la Entidad designa como Defensor del Socio Partícipe a la Oficina de Atención a Clientes del Grupo Banco Popular.

Artículo 4°

La duración del cargo de Defensor del Socio Partícipe es indefinida.

En caso de que sea necesaria la modificación del Defensor del Socio Partícipe designado, la Junta de Gobierno de la Entidad realizará en el mismo momento el cese y nuevo nombramiento para asegurar la continuidad en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 5°

El Defensor del Socio Partícipe tiene plenas facultades para establecer su forma de funcionamiento con el fin de facilitar la más ágil resolución de las reclamaciones.

Artículo 6°

Pueden recurrir al Defensor del Socio Partícipe todos los Socios Partícipes y beneficiarios que tengan alguna reclamación contra la Entidad, por cualquier circunstancia derivada de su pertenencia al Plan de Previsión o de su relación con el mismo.

Será requisito imprescindible que el reclamante haya agotado previamente la vía de reclamación ordinaria ante los departamentos centrales de la Entidad. Se entenderá a tal efecto agotada dicha vía si se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante o si hubieran transcurrido dos meses desde la fecha en que la reclamación escrita tuvo entrada en la Entidad sin resolución.

Artículo 7º

Las reclamaciones ante el Defensor del Socio Partícipe deberán formularse mediante escrito dirigido al mismo al apartado de correos nº 19 de Madrid (28080) donde consten los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos, número de DNI y domicilio del interesado. En caso de que se actúe mediante representación, ésta se justificará documentalmente y, además, deberán figurar los datos identificativos del representante.
- b) Descripción detallada y clara de los hechos objeto de la reclamación, razones que la motivan y concreción de la solicitud que se formula, haciendo constar expresamente que los hechos no son objeto de litigio ante los tribunales ordinarios de justicia.
- c) Fecha en que se presentó la reclamación ante los departamentos centrales de la Entidad, justificando documentalmente dicha presentación y la resolución emitida por la Entidad, en su caso.
- d) Lugar, fecha y firma de la reclamación.
- e) Pruebas documentales en que el reclamante apoye la reclamación.

El Defensor del Socio Partícipe contestará las reclamaciones por escrito y motivadamente.

Artículo 8º

La admisión a trámite de la reclamación corresponde al Defensor del Socio Partícipe que acusará recibo con carácter inmediato y recabará los antecedentes necesarios para su estudio a los departamentos centrales de la Entidad. En todo caso, la reclamación deberá ser resuelta en un plazo máximo de dos meses desde que la reclamación escrita tuvo entrada en la Oficina del Defensor del Socio Partícipe.

Las resoluciones se adoptarán con criterios de equidad y serán vinculantes para la Entidad siempre y cuando dicha resolución sea aceptada por el reclamante y la cuantía del derecho que se le reconozca no exceda de cincuenta mil euros (50.000 euros). En este caso, la Entidad deberá ofrecer al reclamante la solución a su reclamación en las condiciones fijadas por el Defensor del Socio Partícipe.

El reclamante podrá ejercer las acciones que legalmente le correspondan para la defensa de sus derechos, en caso de que no acepte la resolución del Defensor del Socio Partícipe.

Artículo 9º

Se fijan como materias excluidas del ámbito de competencia del Defensor del Socio Partícipe:

- a) Reclamaciones en las que se solicite el reconocimiento de derechos cuya cuantía exceda de 50.000 euros. No obstante, es facultad del Defensor del Socio Partícipe admitir este tipo de

reclamaciones, aunque sus decisiones no tendrán carácter vinculante, pero sí pueden ser aceptadas por las partes.

- b) Reclamaciones sobre las que el Defensor del Socio Partícipe se haya pronunciado con anterioridad.
- c) Cuando hayan transcurrido más de cinco años desde los hechos que motivan la reclamación.
- d) Asuntos que estén sometidos a decisión judicial o sobre los que haya recaído sentencia firme.
- e) Reclamaciones por planes de pensiones nulos o no formalizados por la Entidad.
- f) Reclamaciones por daños y perjuicios que la conducta de la Entidad haya podido ocasionar.

Artículo 10º

Se dotarán los medios precisos para facilitar el más eficaz funcionamiento del Defensor del Socio Partícipe, así como su independencia en el ejercicio de sus funciones. A tal efecto:

1. Contará con la colaboración de la Junta de Gobierno de la Entidad, quien actuará como enlace con los restantes departamentos y servicios de la Entidad.
2. Los departamentos centrales de la Entidad remitirán al Defensor del Socio Partícipe, con carácter inmediato, cuanta información relacionada con las reclamaciones admitidas a trámite se les solicite. No obstante, el Defensor del Socio Partícipe puede también obtener información directamente por cualquier otro procedimiento si así lo considera oportuno para la adecuada resolución de cada reclamación.
3. Se cumplirán las decisiones del Defensor del Socio Partícipe que tengan carácter vinculante para la Compañía. En todo caso, el Defensor del Socio Partícipe informará a la Entidad de la solución final de cada una de las reclamaciones que hayan sido tramitadas.
4. La Junta de Gobierno de la Entidad adoptará las medidas oportunas para difundir entre los partícipes y beneficiarios el nombramiento del Defensor del Socio Partícipe.

Artículo 11º

El Defensor del Socio Partícipe redactará cada año una Memoria de su actuación que presentará ante la Junta de Gobierno de la Entidad.