

CRÉDIT AGRICOLE MERCAPENSIÓN

ENTIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1º - Normativa

El Decreto 92/2007, de 29 de mayo (BOPV de 15 de junio de 2007), por el que se regula el ejercicio de determinadas actividades de las Entidades de Previsión Social Voluntaria, determina la necesidad de designar, a través de la Asamblea General, un Defensor del Asociado que, de manera independiente al socio protector, velará por los derechos de los socios ordinarios y beneficiarios.

ARTICULO 2º - Objeto del presente Reglamento

El presente Reglamento del Defensor del Asociado tiene por objeto regular el procedimiento para la atención de las quejas y reclamaciones presentadas tanto por los socios ordinarios y beneficiarios de CRÉDIT AGRICOLE MERCAPENSIÓN E.P.S.V. (*en adelante, "la Entidad"*) y de los Planes integrados en la misma, como por sus causahabientes.

CAPITULO II

DEFENSOR DEL ASOCIADO. ELEMENTOS ESENCIALES

ARTICULO 3º - Designación

El Defensor del Asociado será designado por la Asamblea General de CRÉDIT AGRICOLE MERCAPENSIÓN E.P.S.V., debiendo ser una persona física o jurídica con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación del titular del Defensor del Asociado y su aceptación, así como el presente Reglamento, serán comunicados al Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

ARTICULO 4º - Duración del cargo

El Defensor del Asociado será designado para un período de 1 año, pudiendo ser reelegido sucesivamente por períodos de igual duración.

ARTICULO 5º - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

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.

ARTICULO 6° - Cese

El Defensor del Asociado cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Caducidad del mandato, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 4 anterior.
- Disolución de la Entidad.
- Incapacidad sobrevenida.
- Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- Renuncia.
- Acuerdo de la Asamblea General, con la mayoría establecida en los Estatutos de la Entidad, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante el cargo, la Asamblea General procederá al nombramiento de un nuevo Defensor del Asociado dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

ARTICULO 7° - Funciones del Defensor del Asociado

En cumplimiento de su función, corresponde al Defensor del Asociado:

- Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente sobre Entidades de Previsión Social Voluntaria, de los Estatutos de la Entidad y de los Reglamentos de sus respectivos Planes de Previsión.
- Elaborar una Memoria anual, que se presentará ante la Junta de Gobierno de la Entidad dentro del primer trimestre del año siguiente.

CAPITULO III

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTICULO 8º - Objeto de las quejas y reclamaciones

El Defensor del Asociado atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación por los socios ordinarios y beneficiarios de la Entidad, así como por sus causahabientes, siempre que las mismas deriven de su pertenencia a la Entidad, y se ajusten a las normas establecidas en el presente Reglamento.

La presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones ante el Defensor del Asociado será gratuita.

ARTICULO 9º - Presentación de la queja o reclamación. Formalidades.

Se podrán presentar quejas y reclamaciones dentro del plazo de 6 meses desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá realizarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, mediante escrito dirigido a la Junta de Gobierno o al propio Defensor del Asociado, bien directamente en las oficinas de la Entidad Gestora o por correo postal, en la siguiente dirección:

Mercagentes, S.A. Sociedad de Valores
Servicio de Atención al Cliente
Gran Vía, 2-5ª planta
48001 BILBAO

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 y se ajusten a los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. La dirección de correo electrónico habilitada para ello es:

atencioncliente@mercagentes.es

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; copia de DNI para las personas físicas y de la Tarjeta de Identificación Fiscal y datos registrales para las jurídicas.

- b. Identificación del servicio donde se han producido los hechos objeto de la reclamación.
- c. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de los hechos y razones de la queja o reclamación.
- d. Petición en que se concreta o modo de rectificar por parte de la Entidad.
- e. Los datos de la Entidad reclamada.
- f. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- g. Forma y lugar en que el reclamante desee recibir las notificaciones que deban cursársele en relación con su queja o reclamación.
- h. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

ARTICULO 10° - Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del reclamante por la Junta de Gobierno en el plazo de 30 días a contar desde que el interesado presentó la petición, ésta será remitida al Defensor del Asociado, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 13° del presente Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el Defensor se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos.

A su recepción, se acusará recibo por escrito, y se dejará constancia de la fecha de presentación de la reclamación, a efectos del cómputo del plazo máximo establecido para dictar un pronunciamiento.

2. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- b. 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 resuelto en aquellas circunstancias.
- c. Cuando el Defensor del Asociado tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
- d. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones o actuaciones concretas.
- e. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo socio, beneficiario o causahabiente en relación a los mismos hechos.
- f. Cuando haya transcurrido un plazo superior a 6 meses desde que el reclamante tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- g. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Se informará a la Entidad de la no admisión a trámite de la queja o reclamación.

ARTICULO 11° - Tramitación

Durante la tramitación del expediente, el Defensor del Asociado podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Defensor del Asociado podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

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 de 2 meses a que se refiere el artículo 13°.

No obstante, en caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Defensor del Asociado archivará el expediente sin más trámite.

ARTICULO 12° - 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 a la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

ARTICULO 13° - Plazo para dictar la resolución

El Defensor del Asociado dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la recepción de la queja o reclamación para dictar su pronunciamiento.

ARTICULO 14° - Contenido y notificación de la resolución

Las resoluciones del Defensor del Asociado que decidan sobre las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y

usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

La resolución se notificará a los interesados en el plazo de diez días a contar desde su adopción, 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.

CAPITULO IV

EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

ARTICULO 15° - Efectos de la resolución para el reclamante

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Defensor del Asociado, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

ARTICULO 16° - Efectos de la resolución para la Entidad

Las resoluciones favorables al reclamante vincularán a la Entidad, que deberá proceder a su cumplimiento en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

El plazo para la ejecución se contará 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.