

**SANTANDER PREVISIÓN 1, EPSV INDIVIDUAL  
NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

**DEFENSOR DEL ASOCIADO**

**1. Designación y ámbito de actuación**

La Asamblea General de Socios de Santander Previsión 1, EPSV, ha acordado designar a don José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga como Defensor del Asociado, atendiendo a las circunstancias de honorabilidad, capacidad, aptitud y experiencia en materia de Previsión Social que concurren en el mismo.

El Defensor del Asociado conocerá de todas aquellas reclamaciones que formulen los socios y beneficiarios o sus derechohabientes contra la Entidad.

**2. Duración del cargo**

El Defensor del Asociado se nombra por el plazo de un año, prorrogable tácitamente a su vencimiento por iguales periodo de tiempo, sin perjuicio de que pueda cesar en el cargo en cualquier momento por:

- renuncia unilateral
- decisión de la Junta de Gobierno de la Entidad
- a instancias de la Dirección de Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco u órgano competente, por entender que no cumple o ha dejado de cumplir los requisitos de idoneidad necesarios para el desempeño del cargo.

**3. Funciones del Defensor del Asociado**

El Defensor del Asociado será competente para la resolución de cuantas reclamaciones sean efectuadas por los socios y beneficiarios o sus derechohabientes.

En el desempeño de sus funciones velará porque se respeten los derechos e intereses de las partes afectadas, propiciando que las relaciones entre las mismas se desarrollen bajo los principios de la buena fe y la equidad y buscará soluciones adecuadas y justas a los conflictos planteados.

**4. Procedimiento de tramitación y resolución de reclamaciones**

- Las reclamaciones a formular ante el Defensor del Asociado deberán motivarse en actuaciones de la Entidad que el socio o beneficiario (o su derechohabiente) considere no ajustadas a derecho o lesivas de su legítimo interés.

- El Defensor del Asociado no intervendrá en los supuestos en que la reclamación no tenga relación con los Planes de Previsión integrados en la Entidad.
- Las reclamaciones deberán formularse por escrito, debiendo constar en el mismo la identidad del reclamante (nombre, apellidos, domicilio y NIF) y acompañarse, en caso de ser preciso, de aquella documentación que apoye la reclamación.
- Las reclamaciones habrán de remitirse a la Oficina del Defensor del Asociado, al apartado de correos 14019, 28080-Madrid.
- Recibida la reclamación, el Defensor del Asociado procederá a determinar su admisión. De su decisión dará traslado a las partes afectadas, debiendo, en caso de no ser admitida la reclamación, justificar por escrito ante el reclamante la causa de no admisión.
- En caso de inadmisión, el reclamante podrá dirigirse, con el escrito emitido por el Defensor del Asociado a la Dirección de Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.
- Admitida la reclamación, dará traslado de la misma a la Entidad reclamada para que alegue en su defensa lo que estime procedente, fijando a estos efectos un plazo, que no podrá exceder de un mes, para la recepción de la contestación.
- El Defensor del Asociado podrá solicitar de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para la resolución del conflicto.
- La resolución de las reclamaciones por el Defensor del Asociado deberá llevarse a efecto en un plazo no superior a quince días hábiles desde su recepción, mediante escrito motivado.
- La resolución será vinculante para las Entidades cuando sea favorable a la reclamación, sin que ello suponga menoscabo del derecho de los afectados a la tutela judicial, a la protección administrativa y al recurso a otros mecanismos de solución o arbitraje.
- En caso de que la reclamación afecte a Entidades Aseguradoras que aseguren prestaciones causadas por algún Plan de Previsión, dará traslado de la reclamación a las Entidad Aseguradoras afectadas para que aleguen en su defensa, en un plazo máximo de un mes, lo que estimen procedente, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 97 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

## **5. Gastos**

Los gastos que se originen por la designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Asociado serán asumidos por la Entidad.