

¿EN QUÉ CONSISTE EL DEFENSOR DEL ASOCIADO?

El Defensor del Asociado es un **experto independiente**, designado por las Asambleas de las EPSV, cuyo objetivo es proteger los derechos e intereses de los socios ordinarios, de los socios beneficiarios y de sus respectivos derechohabientes, frente a actuaciones de las E.P.S.V. adheridas, de la entidad gestora y/o de la entidad depositaria, o del propio socio protector, contrarias a la normativa reguladora de las EPSV.

Las funciones del defensor del asociado son **conocer y resolver las reclamaciones** que formulen los socios ordinarios, beneficiarios o sus derechohabientes. También debe encargarse de trasladar a la Junta de Gobierno de la EPSV 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 debe existir entre aquéllas y sus asociados.

¿QUIÉN ES EL DEFENSOR DEL ASOCIADO DE MI PLAN?

El defensor del asociado, por designación de la Asamblea de la EPSV, es **D.A. Defensor**.

¿QUIÉN PUEDE DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL ASOCIADO?

Cualquier socio ordinario, socio beneficiario o sus derechohabientes, puede dirigirse al Defensor del asociado D.A. Defensor para interponer quejas o reclamaciones frente a actuaciones de las E.P.S.V. adheridas, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el socio ordinario, beneficiario o derechohabiente considere contrario a los buenos usos y prácticas financieras y afecten a los derechos e intereses legalmente reconocidos, y siempre que, de no haber existido el Defensor del Asociado, la reclamación pudiera haberse dirigido y resuelto por el Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

El socio podrá consultar el reglamento de funcionamiento del Defensor del Asociado a través de la página web www.ruralvia.com y www.segurosrga.es

¿CÓMO DIRIGIRSE AL DEFENSOR DEL ASOCIADO?

Mediante **escrito** dirigido a:

Defensor del Asociado
D.A. Defensor
C/ Velázquez, 80-1ºD - 28001 Madrid
Tf. 91.310.40.43
Fax. 91.308.49.91
Email: reclamaciones@da-defensor.org

En dicho escrito **deben constar** los siguientes datos:

- Nombre, apellidos, domicilio del interesado, DNI y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- Motivo de la reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Entidad contra la que se dirige la reclamación, haciendo expresa mención a la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

A la reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del reclamante y en la que se fundamente su reclamación.

¿CÓMO ACTÚA EL DEFENSOR DEL ASOCIADO?

Recibida la reclamación escrita, el Defensor del Partícipe acusará recibo de inmediato dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de **quince días** que tiene **para resolver el expediente**.

En los cinco días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la entidad afectada.

Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como 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.
- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo asociado en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establezca el Reglamento

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de cinco días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Asociado dará **traslado a la entidad** contra la que se dirija la reclamación, para que pueda **formular alegaciones en el plazo de cinco días** desde el momento de su recepción.

Formuladas las alegaciones, el Defensor del Asociado **emitirá resolución motivada en el plazo máximo de 15 días** desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Defensor del Asociado.

¿QUÉ EFECTOS TIENEN LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL ASOCIADO?

Las resoluciones emitidas por el Defensor del Asociado **vinculan y obligan** a la entidad afectada, pero no vinculan al reclamante, que podrá acudir a la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o a la protección administrativa.