



## **PARTAIDEAREN DEFENTSARIAREN PROZEDURA ARAUAK**

### **I. titulua.- Partaidearen Defentsaria deritzon Instituzioari buruz: izendapena, karguaren iraupena eta kargu-uztea**

**1. artikulua.** – Honako Erregelamenduak KUTXABANK MONETARIO PENTSIO PLANaren partaidearen Defentsari-erakundea arautzen du. Aipatutako plana KUTXABANK MONETARIO, AURREIKUSPEN Fondoari, eta Pentsioa Fondoari atxikita dago. Partaidearen Defentsari-erakundea 2001eko abenduaren 31ko BOEn argitaratutako Zerga-, Administrazio- eta Gizarte-arloko Neurriei buruzko Legeak Pentsio-planak eta Pentsio-fondoak arautzeko 8/1987 Legeko 7. artikuluan egindako aldaketen ondorioz sortu da.

**2. artikulua.-** KUTXABANK SA Sustatzailearen erabakiz, ANALISTAS FINANCIEROS INTERNACIONALES, S.A. enpresa izendatu da KUTXABANK MONETARIO, PENTSIO-PLANeko Partaidearen Defentsari.

**3. artikulua.-** Bere mandatua amaitzeagatik, bere heriotzagatik, instituzioa desagertu edo desegiteagatik edo ardurari uko egiteagatik ez ezik, honako kasu hauetan utzi beharko ditu bere eginkizunak Partaidearen Defentsariak: bere eginkizunak betetzean zabarkeria larria erakusten badu, bera hautatzeko arrazoi izan ziren baldintzak galtzen baditu, edo beste edozein zergati larriren zioz. Hori gertatuz gero, Planaren sustatzaileak berehala izendatu behar izango du ordezkoa, instituzioaren jokaera egokia ziurtatzeko.

### **II. titulua.- Partaidearen Defentsariaren zereginei buruz**

**4. artikulua.-** Partaidearen Defentsariaren zeregin nagusia Pentsio-Planeko partaideen eskubide eta interesak babestea eta defendatzea da, partaideen eta Planarekin zerikusia duten instituzioen (Sustatzaile, Gordailuzain eta Kudeatzailearen) arteko harremanak on ustearen, ekitatearen eta elkarrekiko konfiantzaren printzipioekin bat garatzen direla jagoz. Ildo horretan, Defentsariari dagokio Araudi honetako III.



tituluan ezarritako baldintzak betez egiten zaizkion erreklamazioen berri izatea eta berorien gainean ebaztea, Planari buruzko Araudiak eta Pentsio-Plan eta Pentsio-Fondoei buruz indarrean dagoen arautegian xedatutako betebeharren konplimendua zainduz.

### **III. titulua.- Erreklamazioei eta prozedurari buruz**

**5. artikulua.-** KUTXABANK MONETARIO PENTSIO-PLANeko partaideek, onuradunek edo horien eskubidedunek Plana atxikita dagoen pentsio-fondoaren erakunde kudeatzailearen, gordailuzainaren edo planaren erakunde sustatzailearen kontrako edozein erreklamazio Partaidearen Defentsariari helarazteko eta ebazpena eman dezan eskatzeko eskubidea dute, Araudi honetan ezarritako arauari jarraituz. Defentsariari zuzendutako erreklamazioen aurkezpena eta izapideak doakoak dira.

**6. artikulua.** – Partaidearen Defentsariaren eskumenetatik kanpo geratuko dira honako jarduerak:

1. Epailearen, bitartekariaren edo administrazioaren erabakiaren esku dauden eta erabakitzeko zain dauden edo epaitegi horietan ebazitako eztabaidak.
2. Gertaeratik urtebete baino gehiago iraun duten gaiak.
3. Gertaera zehatzei buruzkoak ez diren eztabaidak.

**7. artikulua.-** Erreklamazioak norberaren izenean eta idatziz egin behar dira, partaidearen esku jarritako bideak erabiliz, hau da, faxez, posta arruntez edo posta elektronikoz, eta Planaren Kudeatzaileak xede horretarako zehaztutako helbideetara bidaliz. Erreklamazioetan, erreklamatzailaren izen-abizenak, Nortasun Agiria eta helbidea, zer izaeraz diharduen (partaide, etenduran dagoen partaide, onuraduna edo eskubideduna), partaide deneko Pentsio-Planari buruzko datuak (izena eta sustatzailea) eta erreklamazioaren arrazoia zehaztu behar dira. Era berean, instituzio horretara jo aurretik erakunde kudeatzailearen edo sustatzailearen erreklamazio zerbitzuetara zuzendu den ala ez azalduko du, eta baiezkoan, jaso duen erantzuna ere.



**8. artikulua.-** Planarekin zerikusia duten erakundeen (sustatzaile, kudeatzaile edo gordailuzainaren) aldetik jasotako informazio edo jardunarekiko edo Partaidearen Defentsariarekiko desadostasunaren adierazpena hartzen da erreklamaziotzat. Aipatutako erakundeek (sustatzaileak, kudeatzaileak edo gordailuzainak) darabiltzaten prozeduren, baloreen, kalkuluen edo funtzionamenduaren gaineko informazioa jasotzeko, Planari zein Fondoari buruzko arauak ezartzen dituzten alderdiei buruzko argibideak eskatzeko edo Pentsio-Planen ezaugarriari eta beraien modalitateei buruzko kontsulta generikoak egiteko, Partaidearen Defentsariari zuzentzen zaizkion eskaerak ez dira erreklamaziotzat hartuko. Aholkularitza behar denean, erakunde sustatzaileari edo kudeatzaileari egin behar izango zaio kontsulta, bidezko denaren arabera

**9. artikulua.-** Erreklamazioa jaso ondoren, Partaidearen Defentsariak jasotako informazioa benetakoa den egiaztatuko du, bere esku dauzkan datuekin erkatuz eta, behar izanez gero, erreklamazioan inplikaturiko erakundeei informazioa eskatuta. Defentsariak, erreklamazioa jasotzen duenetik edo bere zereginak betetzeko behar dituelako erreklamatzailari eskatu dizkion dokumentuak hartzen dituenetik (hori geroago bada), bost eguneko epean erabakiko du erreklamazioaren onargarritasunaren gainean, eta berehala emango dio erreklamatzailari erabaki horren berri. Erreklamazioa onartuz gero, kudeatzaileari eta sustatzaileari jakinaraziko die izapideen irekiera. Halaber, erreklamazioaren kopia eta horrekin batera aurkeztutako dokumentuena helaraziko dizkio erreklamazioaren zio den erakundeari, 10 eguneko epean egoki deritzen alegazioak egin eta bidezko dokumentazioa igor dezan -epea 15 egunera luzatu dezake Defentsariak, gaiaren konplexutasunaren arabera, eta, kasu horretan, berariaz aipatu beharko da luzapena informazioaren eskaeran-. Partaidearen Defentsariak, erreklamazioa jasotzen duenetik edo bere zereginak betetzeko beharrezkoak direlako erreklamatzailari eskatu dizkion dokumentuak hartzen dituenetik (hori geroago izatera), 30 eguneko epean eman behar izango du ebazpena. Epe hori 45 egunera luzatu ahal izango da, Partaidearen Defentsariak bere jarduketa-eremua gaintzen duten gaietan adituak diren kanpo profesionalengana jotzeari beharrezko iritiz gero.

**10. artikulua.-** Espedienteen edukia isilpekoa izango da eta tartean dauden aldeek soilik izango dute informazioa jasotzeko eskubidea. Defentsariak agiritegiak eta erregistroak zainduko ditu eta hura ordeztuz gero, erakunde sustatzailerara joango da.

**11. artikulua.-** Partaidearen Defentsariak erreklamazioa izapidetzeko onartu egiten duela jakinarazi eta gero, erreklamatzailerak, ebazpena jaso bitartean, uko egin behar izango dio auzibidezko edozein ekintzari, 9. artikuluan aipatzen den 30 eguneko epea (45 eguneko, kanpoko adituei kontsulta egin behar bazaie) iragan arte.

**12. artikulua.-** Partaidearen Defentsariaren aurrean aurkeztutako erreklamazioak eten egingo du ekintzen preskripzioa, Kode Zibilaren 1.973. artikulua epaiz kanpoko erreklamazioei buruz xedatzen duenari jarraituz.

#### **IV. titulua.- Partaidearen Defentsariaren ebazpenei buruz**

**13. artikulua.-** Partaidearen Defentsariaren ebazpenak ekitatezko irizpideetan oinarrituko dira, eta partaidearen aldeko eskubide ekonomikoak aintzatetsi ahal izango dituzte. Defentsariak Araudi honetako III. tituluaren ezarritakoaren itzalean emandako ebazpenak lotesleak izango dira erreklamazioa egiten zaion erakundearentzat. Lotespen hori, hala ere, ez da oztopo izango ez erabateko babes judizialerako, ez gatazken konponbiderako edo arbitrajarako beste mekanismo batzuetara jotzeko, ez administrazioaren kontrol- eta ikuskapen-funtzioak erabiltzeko. Erreklamatzaileraren aldeko eskubide ekonomikoak 90 eurotik beherakoak badira, erakundeak uko egingo dio kasu horretan erabateko babes judiziala, gatazken konponbiderako edo arbitrajarako beste mekanismo batzuk edo administrazioaren kontrol- eta ikuskapen funtzioak erabiltzeari. Ebazpenak ez dira inoiz lotesleak izango erreklamatzailerarentzat, horrek bere eskubideak babesteko lege dagozkion ekintza guztiak gauzatu ahal izango ditu eta.



## **Azken Xedapenak**

1. Erregelamendu hau bi mila eta zazpiko otsailaren bostean jartzen da indarrean.
2. Araudi honetan aipatzen diren epeak kalkulatzeko, egunetan adierazitakoetan ez dira aintzat hartuko lanegun ez direnak. Ildo horretan, ez dira laneguntzat hartuko larunbatak, igandeak, Estatuko jaiegunak, Bizkaiko Lurralde Historikoko jaiegunak, ezta Madrilgo Erkidegokoak ere.
3. Araudi honetan aurreikusi ez diren alderdi guztiei dagokienez, Partaidearen Defentsariak bere irizpideen arabera ebatziko ditu prozeduren instrukzioan eta izapideetan eta Araudiko manuak interpretatzean sortzen diren arazo guztiak. Horrelakoetan, bere eginkizunak modurik egokienean betetzeko moduko ebazpena emango du.
4. Datu pertsonalen tratamenduaren arduradunei ezarri beharreko betebeharrak batzuk daudela onartuko du Partaidearen Defentsariak, arlo horretako legeriak ezarritakoaren arabera. Horretarako, pertsona fisikoen datuak ikusiko dira erreklamazioak ebazteko beharrezkoa denean soilik. Halaber, Partaidearen Defentsariak bere obligazioak betetzeko beharrezkoak direnean soilik erabiliko ditu aipatutako datu pertsonalak.