NORMAS DE PROCEDIMIENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

Título I: De la Institución del Defensor del Partícipe: nombramiento, duración del cargo y cese

Artículo 1º.- El presente Reglamento regula la institución del Defensor del partícipe del Plan KUTXABANK PLUS 2, PLAN DE PENSIONES adscrito al Fondo KUTXABANK PLUS 2, FONDO DE PENSIONES, cuya creación corresponde a las modificaciones, introducidas por la Ley de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social publicada en el BOE del 31 de diciembre de 2001, en el artículo 7 de la Ley 8/1987 de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

Artículo 2º.- ANALISTAS FINANCIEROS INTERNACIONALES, S.A. ha sido designado Defensor del Partícipe del KUTXABANK PLUS 2, PLAN DE PENSIONES por acuerdo del Promotor KUTXABANK S.A.

Artículo 3º.- El Defensor del partícipe cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por caducidad de su mandato, muerte o disolución de la institución, o renuncia, fundamentado en negligencia grave en el ejercicio de sus funciones, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad o cualquier otra causa grave. El promotor del Plan deberá designar inmediatamente un sustituto, con el fin de asegurar el buen comportamiento de la institución.

Título II: De las funciones del Defensor del partícipe

Artículo 4º.- La principal función del Defensor del partícipe es la tutela y defensa de los derechos e intereses de los partícipes del Plan de Pensiones, velando para que las relaciones entre éstos y las instituciones relacionadas con el Plan (Promotor, Depositario y Gestora) se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza mutua. En esta dirección al Defensor le corresponde conocer y resolver las

reclamaciones que se le formulen, en los términos previstos en el Título III de este Reglamento, velando por el cumplimiento riguroso de las obligaciones derivadas del Reglamento del Plan y de la Normativa vigente sobre Planes y Fondos de Pensiones.

Título III: De las reclamaciones y del procedimiento

Artículo 5º.- Los partícipes del Plan de Pensiones KUTXABANK PLUS 2, PLAN DE PENSIONES así como los beneficiarios o sus derechohabientes tendrán derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del partícipe cualquier reclamación contra la entidad gestora o depositaria del fondo de pensiones en el que esté integrado el Plan o contra la propia entidad promotora del mismo con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. La presentación y tramitación de las reclamaciones ante el Defensor del partícipe será gratuita.

Artículo 6º.- Quedan excluidas de la competencia del Defensor del Partícipe:

1. las cuestiones que se encuentren sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa, estén pendientes de resolución o ya hayan sido resueltas en aquellas instancias.
2. las cuestiones para las que ha transcurrido un período de más de un año desde la ocurrencia que la generó.
3. las cuestiones que no se refieran a hechos concretos.

Artículo 7º.- Las reclamaciones deberán formularse en nombre propio y por escrito, a través de los canales puestos a disposición del partícipe, estos son vía fax, vía correo postal o correo electrónico, a las direcciones designadas a tal efecto por la Gestora del Plan, especificándose el nombre y apellidos del reclamante, su DNI y domicilio, la calidad en la que actúa (partícipe, partícipe en suspenso, beneficiario o derechohabiente), datos (nombre y promotor) del Plan de Pensiones del que participa, así como la causa o motivo de la reclamación. Así mismo se indicará si se ha dirigido previamente a los servicios de reclamación bien de la entidad gestora o promotora, y la contestación recibida.

Artículo 8º.- Por reclamación se entiende la manifestación de disconformidad con la información recibida o con la actuación por parte de las entidades involucradas (promotora, gestora o depositaria) o con el Defensor del partícipe. No tendrá la consideración de reclamación aquellas consultas que se dirijan al Defensor del partícipe solicitando información sobre valores, cálculos, funcionamiento y procedimientos seguidos por las distintas entidades involucradas (promotora, gestora o depositaria), cuestiones cubiertas por el Reglamento del Plan o del Fondo, o consultas genéricas sobre las características de los Planes de pensiones y su tipología. Para cualquier requerimiento de asesoramiento se le remitirá a la entidad promotora o gestora, según proceda.

Artículo 9º.- Recibida la reclamación, el Defensor del partícipe comprobará la veracidad de la información recibida, contrastándola con los datos que obran en su poder, y en caso necesario solicitando la información que precise a las entidades implicadas en la reclamación. En el plazo de cinco días desde la recepción de la reclamación, o de la fecha de recepción (si fuera posterior) de los documentos solicitados al reclamante considerados necesarios por el Defensor para el ejercicio de sus funciones, el Defensor decidirá sobre la admisibilidad de la reclamación e informando al reclamante su decisión. En el caso de que sea admitida, se pone en conocimiento tanto de la gestora como de la promotora de la apertura de dicho trámite. Así mismo, remitirá a la entidad sobre la que recae la reclamación copia de la reclamación y de los documentos acompañados, al objeto de que en un plazo no superior a 10 días – ampliable a 15 por decisión del Defensor atendiendo a la complejidad del asunto, extensión que deberá incluirse expresamente en la solicitud de información - formule las alegaciones que considere oportunas y remita la documentación pertinente. El Defensor del partícipe deberá dictar resolución en un plazo de 30 días desde la recepción de la reclamación o de la fecha de recepción (si fuera posterior) de los documentos solicitados al reclamante considerados necesarios por el Defensor para el ejercicio de sus funciones. Este plazo podría ampliarse a 45 días si el Defensor del partícipe considerase necesario acudir a la opinión de expertos externos en materias que se escapen al campo de actuación del Defensor.

Artículo 10º.- El contenido de los expedientes será totalmente reservado y únicamente tendrán derecho a información las partes implicadas. Los archivos y registros estarán bajo la custodia del Defensor, quien en caso de sustitución pasará a la entidad promotora.

Artículo 11º.- Una vez comunicada la admisión a trámite de una reclamación por parte del Defensor del partícipe, el reclamante tendrá que abstenerse de entablar cualquier acción por otra vía, mientras no se emita resolución, salvo transcurrido el plazo de 30 días (ó 45 en el caso de consultas a expertos externos) a que se refiere el artículo 9.

Artículo 12º.- La reclamación presentada ante el Defensor del partícipe tendrá el efecto de interrumpir la prescripción de acciones, de conformidad con lo que establece el artículo 1.973 del Código Civil para las reclamaciones extrajudiciales.

Título IV: De las resoluciones del Defensor del partícipe

Artículo 13º.- Las resoluciones que emita el Defensor del partícipe serán dictadas con arreglo a criterios de equidad y podrán reconocer derechos económicos a favor del partícipe. Las resoluciones del Defensor, dictadas al amparo de lo establecido en el Título III de este Reglamento, serán vinculantes para la entidad reclamada. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa. En el caso de que los derechos económicos a favor del reclamante sean inferiores a 90 euros, la entidad renuncia en este caso a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, o al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa. En ningún caso serán vinculantes para el reclamante, que podrá ejercer las acciones que legalmente le correspondan para la defensa de sus derechos.

Disposiciones Finales

1. Este reglamento entra en vigor el once de septiembre de dos mil doce.
2. A efectos del cómputo de los plazos que se señalan en el presente Reglamento, los referidos en días, no contemplarán los días inhábiles. A estos efectos, tendrán esta consideración los sábados, domingos, festividades nacionales, los festivos del Territorio Histórico de Bizkaia y los festivos de la Comunidad de Madrid.
3. Para todos aquellos aspectos que no estén previstos en este Reglamento, el Defensor del partícipe resolverá, según su criterio, cuantas cuestiones pueden surgir en la instrucción y tramitación de los procedimientos, así como en la interpretación de las normas del mismo. En tales casos, resolverá en la forma más conveniente para el cumplimiento de sus fines.
4. El Defensor del Partícipe reconoce que la legislación sobre protección de datos personales, establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal aplicables a los encargados del tratamiento. A tal efecto, únicamente accederá a los datos personales de personas físicas si tal acceso fuese necesario para la resolución de las reclamaciones. Asimismo, se compromete a utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones como Defensor del Partícipe.