

**NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR
DEL PARTÍCIPE DE PLANES DE PENSIONES CAI**

A través de las presentes Normas de Funcionamiento se regulan la funciones de MERCER CONSULTING S.L.U., en adelante MERCER, como Defensor del Partícipe del Plan de Pensiones Individual " xxxxxxxxxxxx ", promovido por Banco Grupo Cajatres, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 apartado 5º del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre y en el artículo 49 del Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

PRIMERA: ACTUACIONES DEL DEFENSOR DE PARTÍCIPE

MERCER realizará todas las funciones que, según la Normativa de Planes de Pensiones y Fondos en vigor, le correspondan al Defensor del Partícipe en los Planes de Pensiones del Sistema Individual de la Entidad Promotora.

SEGUNDA: RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

La actuación de MERCER como Defensor del Partícipe incluye la resolución de reclamaciones del Partícipe, Beneficiario o de sus derechohabientes contra la Entidad Promotora del Plan de Pensiones Individual del que trae su causa o contra la Gestora o la Depositaria del Fondo en el que se integre el Plan de Pensiones Individual, reclamaciones que se deriven, por ejemplo, de:

- Falta de información o información incorrecta.
- Resultados económicos no acordes con la política de inversiones comprometida.
- Cobros indebidos por comisiones, gastos de prestaciones u otros conceptos.
- Pagar movilizaciones de Derechos Consolidados o retorno de aportaciones de forma tardía o incorrecta.
- Negativa al reconocimiento de una prestación o a la concesión de la liquidación del Derecho Consolidado en un supuesto excepcional legalmente contemplado.
- Solicitud denegada de cambio en la forma o cuantía de cobro de la prestación en curso de pago.
- Cualesquiera otras reclamaciones que se derivara de la condición del Partícipe, Beneficiario o derechohabiente de éstos últimos contra la Entidad Gestora, Depositaria o Promotora del Fondo de Pensiones en el que está integrado el Plan de Pensiones al que pertenezca o haya pertenecido el Partícipe que reclama o del que trae causa la reclamación.

TERCERA: REQUISITOS FORMALES

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito y habrán de remitirse personalmente o por correo certificado con acuse de recibo de modo que conste la fecha en la que fueron interpuestas.

CUARTA: REQUISITO PREVIO A LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES

Las partes acuerdan que, antes de la admisión a trámite de cualquier reclamación que plantee el Partícipe, el Beneficiario, o sus derechohabientes, será preceptiva la presentación previa de la reclamación a la Entidad Promotora, Gestora o Depositaria y que ésta la haya rechazado o estimado sólo parcialmente.

QUINTA: CONCILIACIÓN PREVIA

Las partes establecen a través del presente contrato que, previa a la resolución de la reclamación, MERCER intentará que se alcance conciliación previa entre Entidad Promotora, Gestora o Depositaria según sea el caso y el Partícipe, Beneficiario o derechohabiente que haya planteado la reclamación.

SEXTA: AUDIENCIA DEL RECLAMANTE

Antes de emitir una resolución MERCER cumplirá el trámite de audiencia del interesado por los medios que convenga con el mismo.

SÉPTIMA: LEGITIMACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

La Entidad Promotora acepta la legitimación de MERCER para resolver las reclamaciones efectuadas por el Partícipe, Beneficiario, o sus derechohabientes y se someterá e a los términos de su resolución.

OCTAVA: PLAZOS DE RESOLUCIÓN

El plazo general de resolución de las reclamaciones a resolver por MERCER, en sus funciones de Defensor del Partícipe, serán de entre 1 y 4 semanas en función de la complejidad del asunto objeto de reclamación.

Se establece un plazo máximo de resolución de reclamaciones de dos meses para aquellos asuntos que por su excesiva complejidad no se pudiesen ser resueltos con anterioridad.

Tanto el plazo general como el especial comenzarán a contar desde la recepción por MERCER de toda la documentación necesaria para conocer el tema y pronunciarse sobre el mismo.

Zaragoza, a 23 de octubre de 2012

BANCO GRUPO CAJATRES S.A.

MERCER CONSULTING, S.L.