

Reglamento del Servicio de Atención al cliente

Índice

	Pág
1. Ámbito de actuación y descripción del Servicio de Atención al Cliente	3
1.1. Titular del SAC	4
1.2. Funciones del Titular del SAC	5
1.3. Funciones del Coordinador del SAC	5
1.4. Funciones del Equipo de Soporte del SAC	6
2. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones	6
2.1. Forma, contenido y medios de presentación de las quejas y reclamaciones	6
2.2. Admisión a trámite	8
2.3. Procedimiento de tramitación	9
2.3.1. Solicitud de antecedentes de la queja o reclamación	10
2.3.2. Análisis	10
2.3.3. Allanamiento y desistimiento	11
2.3.4. Notificación y finalización	11
3. Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones	12
4. Informe anual	14

1. **Ámbito de actuación y descripción del Servicio de Atención al Cliente**

En virtud de las funciones que le atribuye la *Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras* y de lo dispuesto en el capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, el *Servicio de Atención al Cliente* (en adelante SAC) se constituye como una unidad que, de manera independiente, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros de:

- Deutsche Zurich Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.

Las pautas a tener en cuenta en relación con el funcionamiento de este servicio son las siguientes:

- Las quejas y reclamaciones deberán referirse a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- El reclamante podrá dirigirse indistintamente al SAC o al defensor del partícipe que los promotores de los Planes de Pensiones del sistema individual que gestione Deutsche Zurich Pensiones hayan designado. El reclamante cuyo objeto de reclamación sea un Plan de Pensiones del sistema de empleo o asociado deberá dirigirse obligatoriamente a este servicio de atención al cliente.
- Los criterios de admisión a trámite, las materias de competencia y las de exclusión para el defensor del partícipe se estipulan en reglamento.
- El plazo máximo para la resolución de las quejas y reclamaciones es de dos meses a partir de su fecha de presentación ante el SAC o el defensor del partícipe.
- A partir de la finalización del plazo señalado en los párrafos anteriores, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones (Reglamento aprobado por *Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero*).
- Todos los departamentos y servicios de Deutsche Zurich Pensiones, deben

facilitar al SAC o, en su caso, al defensor del partícipe cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

- Las decisiones adoptadas tanto por el SAC como por el defensor del partícipe vinculan a la Entidad Gestora.

1.1. Titular del SAC

- No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

- Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, de conformidad con el acuerdo alcanzado por el Consejo de Administración de Deutsche Zurich Pensiones,EGFP, S.A. la designación del Titular del Servicio recae en

Doña Pilar Cabrera Muñoz.

- Salvo por expresa revocación dictada por parte de Deutsche Zurich Pensiones,EGFP, S.A, de las funciones que le concede la norma o por modificación del presente Reglamento, se acuerda el carácter indefinido del cargo.
- Tal y como se instruye en la *Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo*, la designación de la actual titularidad y cualquier eventual modificación de ésta se comunica al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones y a las autoridades supervisoras correspondientes.

1.2. Funciones del Titular del SAC

- Interlocución con el consejo de administración.
- Interlocución, en su caso, con el defensor del partícipe.
- Interlocución con el Coordinador del SAC.

- Validación y presentación del Informe Anual del SAC ante el consejo de administración de Deutsche Zurich Pensiones, E.G.F.P., S.A.

Estructura organizativa (Coordinador y equipo de soporte) :

La Estructura del Servicio de Atención al cliente , está integrada por las estructuras de los dos Grupos empresariales que configuran el accionariado de la Entidad Gestora (Deutsche Bank y Zurich). De tal forma que Deutsche Zurich Pensiones, EGFP,S.A. tendrá todo el apoyo administrativo que le prestan estos dos Grupos, si bien , la responsabilidad sobre el mismo en lo relativo a Planes de Pensiones recae en Deutsche Zurich Pensiones. Deutsche Zurich Pensiones tendrá un coordinador cuya función principal será la de punto de conexión con las dos estructuras organizativas por las que entraran las reclamaciones. Estas estructuras a su vez, aglutinaran en una persona la responsabilidad de comunicación con el coordinador del servicio.

1.3. Funciones del Coordinador del SAC

- Interlocución con el Titular del SAC
- Gestión del SAC:
 - Gestión de los recursos
 - Seguimiento cumplimiento normativa
 - Control de calidad:
 - Seguimiento plazos de respuesta
 - Propuestas de mejora
 - Validación respuestas a clientes
 - Validación del Informe Anual y del informe mensual de actividad a las entidades
- Coordinación del Equipo de Soporte del SAC.
- Seguimiento de las reclamaciones recibidas de los clientes
- Confección del Informe Anual y del informe mensual de actividad a las entidades

1.4. Funciones del Equipo de Soporte del SAC

- Gestión de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes:
 - Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones
 - Solicitud de información y documentación a las unidades implicadas
 - Seguimiento de las solicitudes
 - Análisis
 - Propuesta de resolución dirigida al coordinador del SAC
 - Confección de la respuesta al cliente en base a las alegaciones facilitadas por el coordinador.
 - Cierre del expediente

2. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

2.1. Forma, contenido y medios de presentación de las quejas y reclamaciones

- La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
- La entidad Gestora cuenta con dos canales principales de distribución. En consecuencia y en aras de facilitar al reclamante la vía de acceso, se establecen dos puertas de entrada para la admisión de las reclamaciones.
- La presentación de quejas y reclamaciones se realizará mediante un documento en el que se hará constar:
 - Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
 - Número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
 - Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
 - Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

