

Reglament del Servei d'Atenció al Client

Índex

	Pàg.
1. Àmbit d'actuació i descripció del Servei d'Atenció al Client	3
1.1. Titular del SAC	4
1.2. Funcions del Titular del SAC	5
1.3. Funcions del Coordinador del SAC	5
1.4. Funcions de l'Equip de Suport del SAC	5
2. Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de les queixes i reclamacions	5
2.1. Forma, contingut i mitjans de presentació de les queixes i reclamacions	5
2.2. Admissió a tràmit	8
2.3. Procediment de tramitació	9
2.3.1. Sol·licitud d'antecedents de la queixa o reclamació	10
2.3.2. Anàlisi	10
2.3.3. Assentiment i desestimació	11
2.3.4. Notificació i finalització	11
3. Relació amb el Comissionat per a la Defensa del'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions	12
4. Informe anual	12

1. Àmbit d'actuació i descripció del Servei d'Atenció al Client

En virtut de les funcions que li atribueix l'Ordre ministerial ECO/734/2004, d'11 de març, *sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres* i del que disposa el capítol V de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, el *Servei d'Atenció al Client* (d'ara endavant SAC) es constitueix com una unitat que, de manera independent, atén i resol les queixes i reclamacions de totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers de:

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

Les pautes que cal tenir en compte pel que fa al funcionament d'aquest servei són:

- Les queixes i reclamacions s'han de referir a interessos i drets legalment reconeguts, tant si deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela com de les bones pràctiques i usos financers.
- El reclamant es pot adreçar tant al SAC com al defensor del partícip que els promotors dels Plans de Pensions del sistema individual que gestioni Deutsche Zurich Pensiones hagin designat. El reclamant l'objecte de reclamació del qual sigui un Pla de Pensions del sistema d'ocupació o associat s'ha d'adreçar obligatòriament a aquest servei d'atenció al client.
- Els criteris d'admissió a tràmit, les matèries de competència i les d'exclusió per al defensor del partícip s'estipulen en el reglament.
- El termini màxim per resoldre les queixes i reclamacions és de dos mesos a partir de la data en què es presenti davant el SAC o el defensor del partícip.
- A partir de la finalització del termini indicat en els paràgrafs anteriors, el reclamant es pot adreçar al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions (Reglament aprovat per Reial decret 303/2004, de 20 de febrer).
- Tots els departaments i serveis de Deutsche Zurich Pensiones han de facilitar al SAC o, en el seu cas, al defensor del partícip totes les informacions que aquests dos sol·licitin en relació amb l'exercici de les seves funcions.
- Les decisions preses tant pel SAC com pel defensor del partícip vinculen l'Entitat Gestora.

1.1. Titular del SAC

- No pot ser escollit titular del Servei d'Atenció al Client la persona que realitzi de manera simultània funcions en el departament comercial, de marqueting, de subscripció o de tramitació de sinistres. Tampoc no poden exercir el càrrec de titular del Departament o Servei d'Atenció al Client aquelles persones que estiguin incapacitades per exercir el comerç de conformitat amb el que estableix l'article 13 del Codi de Comerç.

El titular del Departament o Servei d'Atenció al Client deixarà d'exercir les seves funcions quan després del seu nomenament incorri en qualssevol de les causes d'inelegibilitat indicades anteriorment.

- Tenint en compte el que s'ha dit anteriorment, de conformitat amb l'acord a què hagin arribat el Consell d'Administració de Deutsche Zurich Pensiones, EGFP, S.A., la designació de Titular del Servei recau en:

Na Pilar Cabrera Muñoz

- Llevat que per expressa revocació dictada per part de Deutsche Zurich Pensions, EGFP, S.A. de les funcions que li concedeix la norma o per modificació d'aquest Reglament, s'acorda el caràcter indefinit del càrrec.
- Tal com s'instrueix en l'Ordre ministerial ECO/734/2004, d'11 de març, la designació de la titularitat actual i qualsevol eventual modificació que pateixi es comunica al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions i a les autoritats supervidores corresponents.

1.2. Funcions del Titular del SAC

- Interlocució amb el consell d'administració.
- Interlocució, en el seu cas, amb el Defensor del partícip.
- Interlocució amb el Coordinador del SAC.
- Validació i presentació de l'Informe Anual del SAC davant el consell d'administració de Deutsche Zurich Pensiones, EGFP, S.A.

Estructura organitzativa (Coordinador i equip de suport)

L'Estructura del Servei d'Atenció al Client està integrada per les estructures dels dos Grups empresarials que configuren l'accionariat de l'Entitat Gestora (Deutsche Bank i Zurich). De tal manera que Deutsche Zurich Pensions, EGPF, S.A. tindrà tot el suport administratiu que li donin aquests dos Grups, si bé, la responsabilitat sobre ell pel que fa a Plans de Pensions recau en Deutsche Zurich Pensions. Deutsche Zurich Pensions

tindrà un coordinador la funció principal del qual serà la de punt de connexió amb les dues estructures organitzatives per les quals entraran les reclamacions. Aquestes estructures, al seu torn, aglutinaran en una persona la responsabilitat de comunicació amb el coordinador del servei.

1.3. Funcions del Coordinador del SAC

- Interlocució amb al Titular del SAC.
- Gestió del SAC:
 - Gestió dels recursos.
 - Seguiment dels complimentes de la normativa.
 - Control de qualitat:
 - Seguiment de terminis de resposta.
 - Propostes de millora.
 - Validació de respostes a clients.
 - Validació de l'Informe Anual i de l'informe mensual d'activitat a les entitats.
- Coordinació de l'Equip de Suport del SAC.
- Seguiment de les reclamacions rebudes dels clients.
- Confecció de l'Informe Anual i de l'informe mensual d'activitat a les entitats.

1.4. Funcions de l'Equip de Suport del SAC

- Gestió de les queixes i reclamacions rebudes dels clients:
 - Admissió a tràmit de les queixes i reclamacions.
 - Sol·licitud d'informació i documentació a les unitats implicades.
 - Seguiment de les sol·licituds.
 - Anàlisi.
 - Proposta de resolució adreçada al coordinador del SAC.
 - Confecció de la resposta al client a partir de les al·legacions facilitades pel coordinador.
 - Tancament de l'expedient.

2. Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de les queixes i reclamacions

2.1. Forma, contingut i mitjans de presentació de les queixes i reclamacions

- ❑ La presentació de les queixes i reclamacions es pot realitzar, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.
- ❑ L'entitat Gestora disposa de dos canals principals de distribució. Per tant, i per tal de facilitar al reclamant la via d'accés, s'estableixen dues portes d'entrada per a l'admissió de les reclamacions.
- ❑ La presentació de queixes i reclamacions s'ha de dur a terme mitjançant un document en què cal fer constar:
 - Nom, cognoms i adreça de l'interessat i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditada.
 - Número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
 - Motiu de la queixa o reclamació, en la qual s'especifiqui clarament les qüestions sobre les quals es demana un pronunciament.
 - Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets que són motiu de la queixa o reclamació.
 - Que la persona reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està essent substanciada per mitjà d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
 - Lloc, data i signatura.
- ❑ El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que es trobin en les seves mans en les quals es fonamenti la queixa o reclamació.
- ❑ La presentació de queixes i reclamacions davant el defensor del partícip cal que s'adeqüi a les premisses de forma i contingut descrites anteriorment.
- ❑ Els mitjans a disposició del reclamant per a la presentació de queixes i reclamacions davant el SAC són:

CLIENTS LA DISTRIBUCIO COMERCIAL DELS QUALS S'HAGI DUT A TERME A TRAVES DE DBSAE

- Correu postal **Servei d'Atenció al Client
Apartat de Correus 338
08080 BARCELONA**

- Fax **93 367 28 30**
- Correu electrònic atencion.clientes@db.com
- Full de reclamacions **Disponible en la xarxa d'oficines de Deutsche Bank, S.A.E.**
El reclamant pot:
 - a) Remetre directament el Full per correu postal al SAC.
 - b) Lliurar el Full a l'oficina per tal que sigui enviada al SAC (l'oficina ha de lliurar una còpia segellada a la persona reclamant).

CLIENTS LA DISTRIBUCIÓ COMERCIALS DELS QUALS S'HA DUT A TERME A TRAVÉS DE ZURICH

- Correu postal **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**
C/ Julián Camarillo, 29
28037 Madrid
- Fax **91 375 19 25**
- Correu electrònic **atencioncliente-es@zurich.com**
- Full de reclamacions **Disponible a la xarxa d'oficines de ZURICH ESPAÑA.**
El reclamant pot:
 - c) Remetre directament el Full per correu postal al SAC.
 - d) Lliurar el Full a l'oficina per tal que sigui enviada al SAC (l'oficina ha de lliurar una còpia segellada el reclamant).

A banda del servei d'atenció al client, per als plans de Pensions del sistema individual, les queixes i reclamacions es poden adreçar al defensor del partípic.

- ❑ Els mitjans de què disposa el defensor del partípic per presentar queixes i reclamacions són:

1. Els partípics, beneficiaris i drethavents poden presentar reclamacions davant el departament d'atenció al client de l'entitat gestora del fons de pensions en el qual estigui integrat el pla, amb l'adreça que consta en el butlletí d'adhesió. Igualment, es poden presentar reclamacions davant la mateixa entitat promotora del pla.
2. Així mateix, aquestes mateixes persones poden presentar una reclamació davant el Defensor del Partípic, que també ho serà del beneficiari, contra les entitats gestora i dipositària del fons de pensions en el qual estigui integrat el pla o contra la mateixa entitat promotora del pla. La reclamació s'haurà d'adreçar al domicili social de l'Entitat Gestora -"DEUTSCHE ZURICH PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A.", Av. Diagonal, 446, 08006 Barcelona-, la qual farà arribar immediatament al Defensor del Partípic designat. L'Entitat Gestora ha de comunicar la resolució al reclamant en un termini que no pot superar els dos mesos des de la data de recepció. La decisió del Defensor del Partípic favorable a la reclamació vincularà dites entitats, sense que aquest fet suposi cap obstacle a la plenitud de tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes o arbitratge ni a l'exercici de les funcions de control i supervisió administrativa.

La decisió del Defensor del Partícip favorable a la reclamació vincularà dites entitats. Aquesta vinculació no representa cap obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs d'altres mecanismes de solució de conflicte o arbitratge ni a l'exercici de les funcions de control o supervisió administratives.

3. Les despeses de designació, funcionament i remuneració de Defensor del Partícip en cap cas no seran assumides pels reclamants ni pels plans i fons de pensions corresponents.

4. També es pot presentar una reclamació davant el Comissionat per a la defensa de l'assegurat i del partícip en plans de pensions, adscrit orgànicament a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Per tal d'admetre i tramitar les reclamacions davant l'esmentat Comissionat, és imprescindible acreditar que s'ha formulat prèviament al servei d'atenció al client o al defensor del partícip i que ha estat desestimada totalment o parcialment la seva petició o ha transcorregut el termini de dos mesos sense que s'hagi resolt la queixa.

- Defensor del Partícip de Deutsche Zurich Pensiones:

En Diego Gálvez Ochoa

La queixa o reclamació s'ha d'adreçar per correu postal al domicili social de Deutsche Zurich Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.

**Av. Diagonal, 446
08006 BARCELONA**

des d'on tot seguit s'enviarà al Defensor del partícip designat.

- DZP ha de tenir a disposició dels clients i usuaris, en totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, com també en les pàgines web dels seus dos accionistes i canals de distribució (Deutsche Bank i Zurich) la informació següent:
 - Existència del SAC amb indicació dels mitjans de què disposa per interposar queixes i reclamacions.
 - Obligació de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions formulades pels seus clients en un termini de dos mesos des de la seva presentació al SAC o, en el seu cas, defensor del partícip.
 - Referència al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, especificant-hi la seva adreça postal i electrònica, i la necessitat d'esgotar la via del SAC o, en el seu cas, del defensor partícip per tal de poder-los formular les queixes i reclamacions.

2.2. Admissió a tràmit

El SAC rep les queixes i reclamacions que l'oficina, departament o servei motiu de la queixa o reclamació no hagi resolt anteriorment a favor del client.

- Si es considera que en la reclamació o queixa rebuda no s'acredita prou la identitat del reclamant o no es poden establir amb claredat els fets que són motiu de la queixa o reclamació formulada, el SAC ho demanarà a la persona firmant mitjançant una comunicació escrita per completar la documentació presentada en el termini de deu dies naturals, avisant-lo que en cas que no ho faci s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.
- El SAC pot refusar l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els casos següents:
 - Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
 - Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o es trobin pendents de resolució o litigi o l'assumpte ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
 - Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concreten les qüestions que són motiu de queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts en l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre ministerial ECO/734/2004, d'11 de març.
 - Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets.
- El SAC ha de trametre al reclamant una comunicació per escrit en la qual exposi els motius pels quals la seva queixa o reclamació no ha estat admesa a tràmit, i li donarà un termini de deu dies naturals per presentar les seves al·legacions. Quan la resposta de l'interessat no modifiqui les causes de la inadmissió, el SAC comunicarà al reclamant la decisió final que s'hagi adoptat.
- Així mateix, el SAC s'absté de gestionar qualsevol queixa o reclamació si està al corrent de la tramitació simultània d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria. En aquest cas, el SAC notificarà per escrit i de manera motivada a l'interessat el cessament de les seves gestions.

2.3. Procediment de tramitació

- Un cop s'hagi admès a tràmit, l'obertura de l'expedient comporta aquestes actuacions:

- Localització del reclamant en la base de dades de l'entitat.
 - Compilació de les dades bàsiques del reclamant.
 - Compilació de les relacions contractuals.
 - Identificació de l'oficina, departament o servei implicat en els fets.
-
- ❑ Tota la informació obtinguda s'incorpora a l'expedient i se li assigna un nombre de referència.
-
- ❑ A efectes del còmput del termini de dos mesos per resoldre la queixa o reclamació, el SAC remet al reclamant un justificant de recepció per escrit, de manera que deixarà constància de la data de presentació.

2.3.1. Sol·licitud d'antecedents de la queixa o reclamació

- ❑ Si el SAC no pot resoldre directament la reclamació rebuda:
 - Se sol·licita a l'oficina, departament o servei implicat en els fets que aportí tota la informació, documents i elements de prova que siguin necessaris per tal d'analitzar l'assumpte.
 - Aquest requeriment es realitza mitjançant el mitjà més convenient en cada cas (correu electrònic, fax, conductes de valisa) i s'adjunta sempre còpia de la queixa o reclamació rebuda.
- ❑ S'incorpora a l'expedient la còpia de la sol·licitud d'antecedents.
- ❑ Les reclamacions d'antecedents se sotmeten als terminis i nivells d'escalat següents:

- Primera: **15 dies**

Es remet còpia al Responsable de l'oficina, departament o servei.

- Segona: **20 dies**

Es remet còpia al Responsable de l'oficina, departament o servei i al Director d'Àrea.

2.3.2. Anàlisi

- ❑ Un cop s'hagi analitzat tota la informació i, en el seu cas, els documents rebuts, es comprova que s'adeqüin tant a la normativa interna com a les prescripcions de l'organisme regulador competent.

- En el cas que es consideri necessari, el SAC pot requerir a l'informant els aclariments o les aportacions de dades complementàries que consideri oportunes per tal d'emetre un pronunciament degudament fonamentat.

2.3.3. Assentiment i desestimació

- Si a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectifica la seva situació amb el reclamant a la seva satisfacció, ha de comunicar-ho a la instància competent (SAC - defensor del partícip) i justificar-ho mitjançant documents.
- Quan el SAC té coneixement que s'ha produït la desestimació del client, es dóna per acabat el procediment de manera immediata i s'arxiva l'expedient sense cap més tràmit.
- En els assumptes la resolució dels quals requereixi un assentiment que tingui conseqüències de caràcter econòmic, el SAC actuarà amb la màxima diligència possible a l'hora d'executar els tràmits i també aportarà la justificació documental pertinent.

2.3.4. Notificació i finalització

La resolució de l'assumpte es fa sempre de manera motivada i d'acord amb les conclusions assolides sobre la sol·licitud del reclamant i la informació sotmesa a anàlisi.

- La resolució acceptada es notifica a l'interessat dins els deu dies naturals següents a comptar des de la seva data.
- Les respostes es remeten al reclamant segons el que hagi indicat de manera expressa i, si no consta tal indicació, mitjançant el mateix mitjà en què s'hagi presentat la queixa o reclamació. No obstant el que s'ha dit anteriorment, en els casos en què la queixa o reclamació es rebí per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics i no es compleixin els requisits previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, el SAC trametre una comunicació a l'emissor del missatge conforme l'enviament de la resolució s'efectua per correu postal a l'adreça de l'interessat comunicada pel client.
- En el supòsit que la resolució s'allunyi dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, s'aportaran al reclamant les raons que ho justifiquin.
- Les decisions amb què finalitzen els procediments de tramitació de queixes i reclamacions mencionen expressament la facultat que té el reclamant de

recórrer al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions si no està d'acord amb el resultat del pronunciament,

- En tots els casos, es trameta una còpia de la resposta confeccionada a l'oficina, departament o servei implicat.
- Les respostes als clients són sempre validades pel Director del SAC.
- Un cop s'hagi incorporat a l'expedient la còpia de la notificació adreçada a l'interessat, es registra la finalització dels tràmits en la base de dades del SAC.
- El SAC confecciona mensualment un resum estadístic en què inclou la informació següent:
 - Total de queixes i reclamacions ateses.
 - Queixes i reclamacions admeses a tràmit.
 - Qüestions plantejades en les queixes i reclamacions.
 - Quanties i imports afectats.

3. Relació amb el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions

El titular del SAC atindrà els requeriments que el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions pugui dur a terme en l'exercici de les seves funcions, en els terminis i pels mitjans que aquests determinin d'acord amb el que estableix la normativa vigent (Reial decret 303/2004, de 20 de febrer).

4. Informe anual

Dins el primer trimestre de cada any, el SAC elabora un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent que es presenta, per mitjà del Titular del Servei, davant el Consell d'Administració.

- La composició de l'informe anual és la següent:
 - Resum estadístic:
 - Total de queixes i reclamacions ateses.
 - Queixes i reclamacions admeses a tràmit.
 - Nombre i causes de les inadmissions.
 - Qüestions plantejades en les queixes i reclamacions.
 - Quanties i imports afectats.

Servei d'Atenció al Client
Reglament per a la Defensa del Client

- Resum de les decisions dictades:
 - Relació de casos favorables i desfavorables per al reclamant.

- Criteris generals aplicats en les resolucions:
 - A l'empara de la normativa en matèria de transparència i protecció dels clients i de les bones pràctiques i usos financers.

- Recomanacions o suggeriments:
 - Propostes derivades de l'experiència del SAC en el tràmit de les queixes i reclamacions ateses.

- Al menys un resum de l'informe anual del SAC s'integrarà en la memòria anual de Deutsche Zurich Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.