

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 Cristina Fernández Oromí.

- ☛ 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, aglutinarán 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.

Servicio de Atención al Cliente
Reglamento para la Defensa del Cliente

- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.
- ☞ El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
- ☞ La presentación de quejas y reclamaciones ante el defensor del partícipe se adecuará a las premisas de forma y contenido anteriormente descritas.
- ☞ Los medios a disposición del reclamante para la presentación de quejas y reclamaciones ante el SAC son:

CLIENTES CUYA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL SE HAYA REALIZADO A TRAVÉS DE DBSAE :

- ✧ Correo postal **Servicio de Atención al Cliente
Apartado de Correos 338
08080 BARCELONA**
- ✧ Fax **93 367 28 30**
- ✧ Correo electrónico **atencion.clientes@db.com**
- ✧ Hoja de reclamaciones **Disponible en la red de oficinas de Deutsche Bank, S.A.E.**
El reclamante puede:
 - a) Remitir directamente la Hoja por correo postal al SAC
 - b) Entregar la Hoja en la oficina para su posterior envío al SAC
(la oficina entrega una copia sellada al reclamante)

CLIENTES CUYA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL SE HAYA REALIZADO A TRAVÉS DE ZURICH :

- Correo postal **Servicio de Atención al Cliente (SAC)
C/ Agustín de Foxà, 27
28036 Madrid**
- Correo electrónico **defensacliente-es@zurich.com**
- ✧ Hoja de reclamaciones **Disponible en la red de oficinas de ZURICH SEGUROS en España**
El reclamante puede:
 - c) Remitir directamente la Hoja por correo postal al SAC
 - d) Entregar la Hoja en la oficina para su posterior envío al SAC

(la oficina entrega una copia sellada al reclamante)

Además del servicio de atención al cliente, para los planes de Pensiones del sistema individual, las quejas y reclamaciones podrán dirigirse al defensor del partícipe.

☛ **Los medios dispuestos para la presentación de quejas y reclamaciones por el defensor del partícipe son:**

1. Los partícipes, beneficiarios y derechohabientes podrán presentar reclamaciones ante el departamento de atención al cliente de la entidad gestora del fondo de pensiones en el que esté integrado el plan, con el domicilio que consta en el boletín de adhesión. Igualmente podrán presentar reclamaciones ante la propia entidad promotora del plan.

2. Asimismo, esas mismas personas podrán presentar reclamación ante el Defensor del Partícipe, que también lo será del beneficiario, contra las entidades gestora y depositaria del fondo de pensiones en el que esté integrado el plan o contra la propia entidad promotora del plan.

La reclamación se dirigirá a las oficinas de la Entidad Gestora — «DEUTSCHE ZURICH PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A.», Rda. General Mitre 72 5ª Plta., 08017 Barcelona—, quien dará traslado de inmediato al Defensor del Partícipe designado.

La resolución será comunicada por la Entidad Gestora al reclamante en un plazo que no podrá ser superior a dos meses desde la fecha de recepción. La decisión del Defensor del Partícipe favorable a la reclamación vinculará a dichas entidades, sin que ello suponga un 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.

La decisión del Defensor del Partícipe favorable a la reclamación vinculará a dichas entidades. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso de otros mecanismos de solución de conflicto o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativas.

3. Los gastos de designación, funcionamiento y remuneración de Defensor del Partícipe, en ningún caso serán asumidos por los reclamantes ni por los planes y fondos de pensiones correspondientes.

4. También podrá presentarse reclamación ante el Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe en planes de pensiones, adscrito orgánicamente a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el mencionado Comisionado, será imprescindible acreditar haberla formulado previamente al servicio de atención al cliente o al defensor del partícipe y que haya sido desestimada total o parcialmente su petición o transcurrido el plazo de dos meses sin que la queja haya sido resuelta.

➤ **Defensor del Partícipe de Deutsche Zurich Pensiones**

D. Diego Gálvez Ochoa

La queja o reclamación debe dirigirse por correo postal al domicilio social de Deutsche Zurich Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.

**Ronda General Mitre, 72-74, 5ª planta
08017 BARCELONA**

desde donde se procederá a su inmediato traslado al Defensor del partícipe designado.

☛ **DZP debe mantener a disposición de sus clientes y usuarios, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en las páginas web de sus dos accionistas y canales de distribución (Deutsche Bank y Zurich) la información siguiente:**

- Existencia del SAC con indicación de los medios dispuestos para la interposición de quejas y reclamaciones.
- Obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el SAC o, en su caso, defensor del partícipe.
- Referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC o, en su caso, del defensor del partícipe para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

2.2. Admisión a trámite

El SAC recibe las quejas y reclamaciones que con anterioridad no han sido resueltas a favor del cliente por la oficina, departamento o servicio objeto de la queja o reclamación.

- ☛ Si en la reclamación o queja recibida no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación formulada, el SAC requerirá mediante comunicación por escrito al firmante para completar la documentación presentada en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.
- ☛ El SAC podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:
 - Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
 - Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la *Orden Ministerial ECO/734/2004 de 11 de marzo*.
 - Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- ☛ El SAC remitirá al reclamante una comunicación por escrito exponiendo los motivos de la no admisión a trámite de su queja o reclamación, dándole un plazo

de diez días naturales para la presentación de sus alegaciones. Cuando la respuesta del interesado no modifique las causas de la inadmisión, el SAC le comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

- ☛ Asimismo, el SAC se abstendrá de gestionar toda queja o reclamación cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia. En tal caso, el SAC notificará por escrito y de manera motivada al interesado el cese de sus gestiones.

2.3. Procedimiento de tramitación

- ☛ Tras la admisión a trámite, la apertura del expediente comporta las siguientes actuaciones:
 - Localización del reclamante en la base de datos de la entidad
 - Recopilación de los datos básicos del reclamante
 - Recopilación de las relaciones contractuales
 - Identificación de la oficina, departamento o servicio implicado en los hechos
- ☛ Toda la información recabada se incorpora al expediente y se le asigna un número de referencia.
- ☛ A efectos del cómputo del plazo de dos meses para la resolución de la queja o reclamación, el SAC remite un acuse de recibo por escrito al reclamante, dejando constancia de la fecha de presentación.

2.3.1. Solicitud de antecedentes de la queja o reclamación

- ☛ Si la reclamación recibida no puede ser resuelta directamente por el SAC:
 - Se solicita a la oficina, departamento o servicio implicado en los hechos que aporte toda la información, documentos y elementos de prueba necesarios para el análisis del asunto.
 - Este requerimiento se efectúa través del medio más conveniente en cada caso (correo electrónico, fax, conductos de valija), adjuntando siempre copia de la queja o reclamación recibida.
- ☛ Se incorpora copia de la solicitud de antecedentes al expediente.
- ☛ Las reclamaciones de antecedentes se someten a los siguientes plazos y niveles

de escalado:

- Primera: **15 días**

Se remite copia al Responsable de la oficina, departamento o servicio

- Segunda: **20 días**

Se remite copia al Responsable de la oficina, departamento o servicio y al Director de Área

2.3.2. Análisis

- ☞ Una vez analizada toda la información y, en su caso, los documentos recibidos, se comprueba su adecuación tanto a la normativa interna como a las prescripciones del organismo regulador competente.
- ☞ En el caso de considerarlo necesario, el SAC podrá requerir al informante cuantas aclaraciones o aportaciones de datos complementarias estime oportunas para la emisión de un pronunciamiento debidamente fundamentado.

2.3.3. Allanamiento y desistimiento

- ☞ Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectifica su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente (SAC – defensor del partícipe) y justificarlo documentalmente.
- ☞ Cuando el SAC tiene conocimiento de que se ha producido el desistimiento del cliente, se procede a la inmediata finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.
- ☞ En aquellos asuntos cuya resolución requiere un allanamiento que tenga consecuencias de carácter económico, el SAC actuará con la mayor diligencia posible en la ejecución de los trámites así como procederá a la aportación de la pertinente justificación documental.

2.3.4. Notificación y finalización

La resolución del asunto se efectúa siempre de manera motivada y a tenor de las conclusiones alcanzadas sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

- La resolución adoptada se notifica al interesado dentro de los diez días naturales siguientes a contar desde su fecha.
- Las respuestas se remiten al reclamante según haya indicado éste de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que la queja o reclamación se recibe por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y no se cumplen los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, el SAC remite una comunicación al emisor del mensaje conforme el envío de la resolución se efectúa por correo postal a la dirección del interesado comunicada por el cliente.
- En el supuesto de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán al reclamante las razones que lo justifiquen.
- Las decisiones con que finalizan los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionan expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.
- En todos los casos, se remite copia de la respuesta confeccionada a la oficina, departamento o servicio implicado.
- Las respuestas a los clientes son siempre validadas por el Director del SAC.
- Una vez incorporada al expediente la copia de la notificación dirigida al interesado, se registra la finalización de los trámites en la base de datos del SAC.
- El SAC confecciona mensualmente un resumen estadístico en el que se incluye la siguiente información
 - Total de quejas y reclamaciones atendidas
 - Quejas y reclamaciones admitidas a trámite
 - Cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones
 - Cuantías e importes afectados

3. Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones

El titular del SAC atenderá los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y por los medios que éstos determinen de

conformidad con lo establecido en la normativa vigente (*Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero*)

4. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC confecciona un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que se presenta, a través del Titular del Servicio, ante el Consejo de Administración.

☛ La composición del informe anual es la siguiente:

➤ Resumen estadístico

- Total de quejas y reclamaciones atendidas
- Quejas y reclamaciones admitidas a trámite
- Número y causas de las inadmisiones
- Cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones
- Cuantías e importes afectados

➤ Resumen de las decisiones dictadas

- Relación de casos favorables y desfavorables para el reclamante

➤ Criterios generales aplicados en las resoluciones

- Al amparo de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

➤ Recomendaciones o sugerencias

- Propuestas derivadas de la experiencia del SAC en el tratamiento de las quejas y reclamaciones atendidas.

☛ Al menos un resumen del informe anual del SAC se integrará en la memoria anual de Deutsche Zurich Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.