

# Dienstcharta

(Änderungen vom 22.09.2014)

# Inhaltsverzeichnis

## 1. Vorwort

- 1.1 Die Pensplan Centrum AG
- 1.2 Die Dienstleistungen für die Zusatzvorsorge
- 1.3 Die Dienstcharta

## 2. Grundsätze

- 2.1 Gleichbehandlung und Unparteilichkeit
- 2.2 Kontinuität
- 2.3 Teilnahme
- 2.4 Kundenfreundliches Verhalten
- 2.5 Wirksamkeit und Effizienz
- 2.6 Klarheit und Verständlichkeit der Inhalte
- 2.7 Grundlegende Eigenschaften der Dienstleistungen

## 3. Qualitätsstandard der Dienstleistungen

- 3.1 Zweisprachigkeit
- 3.2 Übliche Bearbeitungszeiträume in der Beziehung zu den Kunden
- 3.3 Bereitstellung der Dienstleistungen
- 3.4 Fristversäumnisse

## 4. Kundeninformationen

## 5. Schutz des Kunden: Beschwerdeverfahren; Beschwerdestelle; außergerichtliches Schlichtungsverfahren bei Streitigkeiten

- 5.1 Gegen die Pensplan Centrum AG vorgebrachte Beschwerden
- 5.2 Beschwerdestelle der Pensplan Centrum AG
- 5.3 Außergerichtliche Schlichtungsverfahren

## 6. Pauschaler Schadensersatz bei Nichteinhaltung von Standards laut Tabelle 1/Anhang

## 7. Bewertung der Zufriedenheit der Kunden

## 8. Beratungsdienstleistungen für die Kunden

## 9. Gültigkeit der Dienstcharta der Pensplan Centrum AG. Änderungen

### Anhang:

- Tabelle 1 – Übersicht über die Qualitätsstandards
- Beschwerdeformular
- Zusammenfassung der Dienstcharta

## 1. Vorwort

### 1.1 Die Pensplan Centrum AG

Die Pensplan Centrum AG wurde von der Region Trentino-Südtirol unter Anwendung des Regionalgesetzes vom 27. Februar 1997, Nr. 3 gegründet. Das Gesellschaftskapital in Höhe von € 258.204.547,56 wurde vollständig gezeichnet und einbezahlt. Rechtssitz der Gesellschaft ist Bozen, Raingasse 26.

### 1.2 Die Dienstleistungen für die Zusatzvorsorge

Die Aufgaben stehen alle mit der Verbreitung der Zusatzvorsorge in Zusammenhang und wurden von der Region dem Projekt Pensplan übertragen. Insbesondere zählen hierzu:

- Unterstützung der regionalen Rentenfonds in ihrer Gründungs- und Aufbauphase;
- Bereitstellen von Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Logistik- und Beratungsdienstleistungen an die regionalen Rentenfonds;
- Bereitstellen von Garantien und Sozialmaßnahmen in Notsituationen, die im einzelnen von der Region festgelegt werden;
- Informationstätigkeit und Förderung der Vorsorge für die Bevölkerung;
- Nutzung geeigneter Mittel, um allen Bewohnern der Region das Vorsorgesparen zu ermöglichen.

Nutznieser der von der Pensplan Centrum AG angebotenen Dienstleistungen sind, entsprechend ihrer jeweiligen Bedürfnisse:

- die Region;
- der kollektivvertragliche/regionale und bereichsübergreifende Rentenfonds Laborfonds;
- der offene Rentenfonds Pensplan Plurifonds, gegründet von der Itas Vita AG;
- die Sparverwaltungsgesellschaft Pensplan Invest SGR AG, vor allem was den Offenen Rentenfonds Pensplan Profi betrifft;
- die Raiffeisen Landesbank Südtirol AG, vor allem was den Offenen Pensionsfonds Raiffeisen betrifft;
- die Gründungsparteien der oben genannten Rentenfonds;
- andere Wirtschaftszweige;
- die Patronate;
- die Mitglieder (Arbeitgeber, Arbeitnehmer) der oben genannten Rentenfonds;
- die Mitglieder aller anderen Rentenfonds;
- die Bewohner der Region, die nicht an einer Zusatzvorsorgeform teilnehmen..

### 1.3 Die Dienstcharta

Die Dienstcharta beinhaltet die Pflichten, die die Pensplan Centrum AG den Kunden gegenüber im Hinblick auf den Qualitätsstandard der gelieferten Dienstleistungen übernommen hat. Vorrangiges Ziel der Pensplan Centrum AG ist die dauerhaft angelegte Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen.

Ziel der vorliegenden Dienstcharta ist es, die Rechte der Kunden hinsichtlich der Dienstleistungen festzulegen und zu gewährleisten. Die vorliegende Dienstcharta erfüllt in höchstem Maße die Ansprüche der Qualitätsförderung und ist in Übereinstimmung mit den Prinzipien der Leistungserfüllung öffentlicher Dienstleistungen laut Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994 verfasst. Soweit möglich

wird in der Dienstcharta das „allgemeine Bezugsschema für die Anlage von öffentlichen Dienstchartas im Bereich der Vorsorge und Fürsorge“ (veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 4 vom 5. Januar 1996) miteinbezogen. Die Dienstcharta ist des Weiteren unter Beachtung der Grundsätze der Einrichtungen zur Beilegung außergerichtlicher Verbraucherrechtsstreitigkeiten erstellt, wie sie aus dem gesetzvertretenden Dekret vom 6. September 2005, Nr. 206 (sogenannter „Codice del Consumo“) sowie den Empfehlungen der EU-Kommission Nr. 98/257/EG vom 30. März 1998 sowie Nr. 2001/310/EG vom 4. April 2001 hervorgehen.

Die Dienstcharta trägt den grundlegenden Qualitätseigenschaften Rechnung, sowohl unter Bezugnahme auf die Eigenschaften der Dienstleistungen, als auch hinsichtlich der Dienstleistungen, wie sie in der Beziehung zwischen der Pensplan Centrum AG und dem Kunden enthalten sind.

Die Dienstcharta erfüllt folgende Aufgaben:

- gesetzlicher Schutz der Kunden, die die Dienstleistungen der Pensplan Centrum AG in Anspruch nehmen;
- Qualitätssteigerung der von der Pensplan Centrum AG erbrachten Dienstleistungen;
- Schaffung einer Vertragsgrundlage zwischen Kunden und der Pensplan Centrum AG;
- Motivierung der Mitarbeiter der Gesellschaft im Hinblick auf die Grundsätze und Werte von Effizienz und Wirksamkeit.

## 2. Grundsätze

### 2.1 Gleichbehandlung und Unparteilichkeit

Die Pensplan Centrum AG stellt unter Berücksichtigung der Grundsätze der Gleichbehandlung aller Kunden sowie der Gleichstellung der Pensplan Centrum AG mit den Kunden Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Logistik- und Beratungsdienstleistungen im Bereich der Zusatzvorsorge bereit. Im Verhältnis zwischen der Pensplan Centrum AG und Kunden wird vorschriftsgemäß nicht nach Geschlecht, Rasse, Sprache, Religion und politischer Einstellung unterschieden. Die Pensplan Centrum AG garantiert allen, seien es Rentenfonds, juristische Personen des öffentlichen oder des privaten Rechts oder natürliche Personen, im Rahmen der regionalen Gesetzgebung Gleichheit in der Behandlung bei gleichen Grundbedingungen rechtlicher oder verwaltungsmäßiger Art.

Die Pensplan Centrum AG verpflichtet sich, allen Bürgern Gleichheit in der Behandlung zu garantieren, sei es im direkten Verhältnis in den jeweiligen Sitzen und den Pensplan Infopoints, die bereits eingerichtet wurden oder eingerichtet werden, sei es im indirekten Verhältnis, welches sich mit dem Fortschreiten der Dienstleistungserbringung an die Rentenfonds ergibt. Besonderes Augenmerk wird – auch hier unter Beachtung des Grundsatzes der Gleichbehandlung – auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen, von Senioren und von sozial schwachen Kunden gerichtet.

Die Pensplan Centrum AG verpflichtet sich ihren Kunden gegenüber zu objektiv gerechter und unparteiischer Behandlung.

### 2.2 Kontinuität

Die Pensplan Centrum AG verpflichtet sich vorrangig zu einer dauerhaften und regelmäßigen Ausübung ihrer Dienstleistungen, wobei etwaige Unterbrechungen dieser Tätigkeit, die in erster Linie auf Aktualisierungen des Computersystems zurückzuführen wären, auf ein Minimum verringert werden sollen. Aufgrund der Tatsache, dass das Projekt der Vorsorge auf einen langfristigen Zeitraum ausgerichtet ist, wendet die Pensplan Centrum AG Lösungen an, die ein Schritthalten der Qualität der angebotenen Dienstleistungen mit den gesetzlichen Neuerungen und den Entwicklungen von Technik und Informationssystemen ermöglichen.

## 2.3 Teilnahme

Die Pensplan Centrum AG unterstreicht die Wichtigkeit der Teilnahme der Kunden für die Gesellschaft sowie für ein optimales Einhalten der Dienstleistungsstandards und der angebotenen Dienstleistungen.

Die Pensplan Centrum AG fördert und erleichtert, auch über die Verbände, bei denen die Kunden Mitglieder sind, die Teilnahme ihrer Kunden, seien dies Rentenfonds oder andere juristische Personen des öffentlichen oder des privaten Rechts, seien es einzelne Bürger. Dies dient der Sicherung der korrekten Durchführung der Dienstleistungen. Insbesondere wurde, um die betroffenen Parteien stärker mit einzubeziehen, mit Verordnung zwecks Anwendung der Durchführungsbestimmungen auf dem Gebiet der Zusatzvorsorge für die Region (Dekret des Präsidenten der Region vom 7. September 2010, Nr. 11/L) das Komitee für die Entwicklung der Zusatzrente als konkretes Instrument der Zusammenarbeit und Koordinierung zwischen der Region gegründet – und für diese die Pensplan Centrum AG – und alle anderen Gründungsparteien sowie alle am Projekt Pensplan beteiligten Rentenfonds. Des Weiteren wurden das Ausführungskomitee gegründet. Zur Teilnahme kann der Kunde Schriftstücke und Dokumente einbringen, Beobachtungen darlegen, Beschwerden einreichen und Bemerkungen und Vorschläge zur Verbesserung der Dienstleistungen machen. Der Kunde ist berechtigt, Zugang zu allen Informationen über die Gesellschaft zu erhalten, die ihn selber betreffen.

Bei der Pensplan Centrum AG hat der Kunde das Recht, Zugang zu allen Informationen, die ihn selber betreffen, zu erhalten. Hinsichtlich der Beziehung zum Kunden sind die Mitarbeiter des Verwaltungsservice verpflichtet, sowohl in persönlichen Gesprächen als auch bei Telefonaten ihre Personalien mitzuteilen. An den Arbeitsplätzen befinden sich für jeden Mitarbeiter Namensschilder, die für die Kunden, welche die Gesellschaftssitze betreten, deutlich sichtbar sind.

## 2.4 Kundenfreundliches Verhalten

Die Pensplan Centrum AG verpflichtet sich im Umgang mit dem Kunden zu besonderem Entgegenkommen. Den Mitarbeitern sind zur Erleichterung der Ausübung seiner Rechte und zur Erleichterung der Bearbeitung der Anfragen entsprechende Anweisungen gegeben. Maßgebliches Ziel ist es, die eigene Betätigung zu strukturieren, wobei als kleinster gemeinsamer Nenner die Bedürfnisse der im kulturellen und sozialen Umfeld schwächsten Personen zu gelten haben.

Dieser Grundsatz dient der Vermeidung von Ausschlüssen und wird insbesondere auch hinsichtlich der Sprachfrage angewendet. Zu diesem Zweck verpflichtet sich die Pensplan Centrum AG, dem Kunden Gesprächspartner in deutscher und italienischer Sprache zur Verfügung zu stellen, vorzugsweise in der jeweiligen Muttersprache des Kunden.

## 2.5 Wirksamkeit und Effizienz

Die Pensplan Centrum AG verfolgt als strategisches Ziel der Gesellschaft die fortlaufende Verbesserung von Effizienz und Wirksamkeit der Dienstleistungen. Als zielführende Mittel werden die funktionalsten Lösungen in den Bereichen Technologie, Organisation und Verfahren angewendet.

## 2.6 Klarheit und Verständlichkeit der Inhalte

Die Pensplan Centrum AG verpflichtet sich bei den Gesprächen und in jeder Beziehung mit dem Kunden zu größtmöglicher Klarheit und Einfachheit in der Sprache.

## 2.7 Grundlegende Eigenschaften der Dienstleistungen

Die grundlegenden Eigenschaften der von der Pensplan Centrum AG direkt oder über Gesellschaften, derer sie sich bei der Durchführung der Dienstleistungen bedient, angebotenen Dienstleistungen werden im Folgenden

aufgeführt.

### **Dienstleistungen für die Region**

Umsetzung und Durchführung des mit Regionalgesetz 27. Februar 1997, Nr. 3 gegründeten Projekts Pensplan.

### **Dienstleistungen für die geschlossenen und offenen Rentenfonds**

Es werden alle für den Betrieb der geschlossenen und offenen Rentenfonds notwendigen Dienstleistungen ausgeführt:

- die Verwaltung der Fonds, auch hinsichtlich der Beziehungen zu den Mitgliedern;
- die Durchführung aller buchhalterischen Vorgänge;
- die Entrichtung der Leistungen;
- die logistische und beratende Unterstützung der Fonds sowie der Kunden;
- die Beziehungen mit den Aufsichtsorganen.

### **Dienstleistungen für dritte Gesellschaften**

Ausgeführt werden die Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Logistik- und Beratungsdienstleistungen zugunsten der Sparverwaltungsgesellschaft Pensplan Invest SGR AG für den Offenen Rentenfonds Pensplan Profi, zugunsten der Itas Vita AG für den Offenen Rentenfonds Pensplan Plurifonds und zugunsten der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG für den Offenen Pensionsfonds Raiffeisen.

### **Dienstleistungen für Mitglieder und Nichtmitglieder der Zusatzrentenfonds, für Gründungsparteien der Rentenfonds, für andere Wirtschaftszweige, für Patronate**

Mit besonderer Berücksichtigung desjenigen Personenkreises, für den eine Zusatzrente von besonderem Interesse ist, werden alle Dienstleistungen zur Förderung und Informationsbereitstellung zu diesem Thema erbracht.

## **3. Qualitätsstandard der Dienstleistungen**

Die im Folgenden aufgeführten Qualitätsstandards für Dienstleistungen der Zusatzvorsorge haben das Ziel, das Verhältnis zwischen der Pensplan Centrum AG und dem Kunden transparent zu gestalten und gegenseitige objektive Bezugsparameter zu schaffen.

Diese Standards, die zweckmäßigerweise bekannt gemacht werden, stellen ein Instrument zur Sicherstellung der Wirksamkeit und Effizienz der Dienstleistungen dar und dienen somit dem Interesse des Kunden.

Die Standards beziehen sich auf die Bereiche Zweisprachigkeit, Dauer der Beziehung mit dem Kunden, Zugang zu den Dienstleistungen sowie die Gestaltung der Beziehungen zu den Kunden.

### **3.1 Zweisprachigkeit**

Im Gebiet der autonomen Provinz Bozen ist die volle und ständige Abwicklung aller Dienstleistungen und Aktivitäten der Pensplan Centrum AG sowohl in italienischer als auch in deutscher Sprache, innerhalb der Grenzen der Sinnhaftigkeit und Angemessenheit, gewährleistet.

Sollte der Kunde ausschließlich in deutscher oder italienischer Sprache sprechen wollen, muss er dies ausdrücklich anfordern. Im Falle, dass kein Mitarbeiter, der den Anforderung des Kunden gerecht werden könnte, sofort verfügbar ist, kann der Kunde seine Telefonnummer hinterlassen und wird dann von der Pensplan Centrum AG zurückgerufen oder er kann einen Termin mit einem Mitarbeiter vereinbaren, der seinen Anforderungen in Hinsicht auf die zu verwendende Sprache gerecht wird.

### **3.2 Übliche Bearbeitungszeiträume in der Beziehung zu den Kunden**

Die Bearbeitungsdauer, wie sie im folgenden aufgeführt ist, ist als Nettozeitangabe der Zeit zu verstehen, die zur Erteilung von Ermächtigungen oder Genehmigungen oder zum Erlangen von Unterlagen oder Antworten durch Dritte (siehe z.B. öffentliche Behörden im Allgemeinen, NISF/INPS, usw.) notwendig ist, sowie zur Erstellung von Bauwerken oder anderen Auflagen zu Lasten des Kunden. Sollten Schwierigkeiten bei der Einhaltung der verbindlichen oder dem Kunden bereits mitgeteilten Fristen auftreten, die auf höhere Gewalt oder auf Dritte zurückzuführen sind (einschließlich gesetzlicher Neuregelungen, die Auswirkungen auf den Arbeitsablauf haben), so wird die Pensplan Centrum AG dem Kunden den neuen verbindlichen Termin so schnell wie möglich mitteilen.

Die angegebenen Höchstzeiträume sind gültig, sofern keine Erweiterung oder Aktualisierung der angewendeten Software notwendig ist. Die als Standard in der Dienstcharta im Folgenden benannten Zeiten sind in Kalendertagen angegeben. Für alle eingegangenen oder ausgehenden Unterlagen ist das jeweilige Protokoll der Pensplan Centrum AG maßgeblich.

#### **3.2.1 Bearbeitungszeiten von Dienstleistungen für die Region, für Mitglieder und Nichtmitglieder der Rentenfonds, für die Gründungsparteien der Rentenfonds, für andere Wirtschaftszweige und für die Patronate**

Höchstdauer zur Bearbeitung von Anfragen der Region: 1 Monat.

Anfragen hinsichtlich der Förderung und der Sozialmaßnahmen zur Unterstützung der Beitragszahlung gemäß Titel III der oben genannten Verordnung über die Anwendungsmodalitäten der Durchführungsnormen des Sonderstatuts, die mit G.v.D. vom 12. April 2001, Nr. 221 genehmigt wurden: 2 Monate ab Erhalt des letzten Dokuments, das notwendig ist, um das Ansuchen bearbeiten zu können.

Anfragen hinsichtlich von Rücklagen gemäß Titel IV Art. 18 oben genannter Verordnung: 2 Monate ab Erhalt des letzten Dokuments, das notwendig ist, um das Ansuchen bearbeiten zu können.

Höchstbearbeitungszeitraum für Anfragen seitens der Rentenfonds: Entsprechend dem Abkommen gemäß Art. 19 oben genannter Verordnung.

Höchstbearbeitungszeitraum für Anfragen seitens der Mitglieder der Zusatzrentenfonds sowie seitens Nichtmitgliedern, der Gründungsparteien der Rentenfonds, anderer Wirtschaftszweige sowie der Patronate: 1 Monat, sofern in vorliegender Dienstcharta nicht anders angegeben.

#### **3.2.2 Bearbeitungszeiten für Informationen, Kommunikation und Förderung**

Anfragen, die aufgrund ihrer etwaigen Komplexität oder aus Gründen der Privacy nicht telefonisch beantwortet werden können, müssen schriftlich oder per E-Mail eingereicht werden bzw. im Rahmen einer Beratung, nach vorheriger Terminvereinbarung, bei den Gesellschaftssitzen und den Infopoints.

Bearbeitungszeiten für per E-Mail eingegangene Anfragen: 14 Tage.

Längste Wartezeit für Beratungsgespräche: 14 Tage.

### **3.3 Bereitstellung der Dienstleistungen**

#### **3.3.1 Beitritt zur Zusatzvorsorge**

Der Beitritt zum Rentenfonds Laborfonds ist in den Sitzten der Gesellschaft zu folgenden Öffnungszeiten möglich: an den Werktagen Montag bis Freitag von 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr sowie von 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr.

An den Werktagen Montag bis Freitag ist von 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr sowie von 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr die telefonische Bearbeitung von Anfragen unter der Nummer 0471/317600 für Bozen und der Nummer 0461/274800 für Trient möglich, soweit nicht die persönliche Anwesenheit des Kunden für die Leistung von Unterschriften oder hinsichtlich der Aushändigung von Unterlagen erforderlich ist. Aufnahmeverfahren können auch im Schriftverkehr erledigt werden.

Die Öffnungszeiten der Büros können, auch in Bezug auf einzelne Sitze, zum Vorteil für die Kunden geändert werden. In diesem Fall werden die neuen Öffnungszeiten rechtzeitig mitgeteilt.

### **3.3.2 Erleichterung der Verfahren für bestimmte Personengruppen**

Älteren Bürgerinnen und Bürgern mit motorischen Schwierigkeiten sowie behinderten Menschen wird besondere Hilfestellung geleistet: Für das Leisten von Unterschriften für den Beitritt und bei Änderungen kommen Mitarbeiter der Gesellschaft zum Kunden nach Hause, um die notwendige Bearbeitung der Unterlagen dort vorzunehmen und dem Kunden so den Weg zu den Sitzen der Gesellschaft zu ersparen.

### **3.3.3 Einhaltung der vereinbarten Termine**

Termine für Informationsgespräche, für den Beitritt und zu allen anderen mit der Zusatzrente zusammenhängenden Themen werden innerhalb des angegebenen Höchstzeitraumes für den jeweiligen Vorgang vereinbart, sofern der Kunde nicht ausdrücklich einen Termin zu einem späteren Zeitraum wünscht. Der Kunde wird gebeten, sich einen Zeitabschnitt von maximal vier Stunden freizuhalten. Die Pensplan Centrum AG ist zur Einhaltung der vereinbarten Besprechungstermine verpflichtet.

### **3.3.4 Kundeninformation**

Für Informationen oder bei Fragen juristischer, steuerlicher oder verwaltungstechnischer Art zu Themen der Zusatzvorsorge im Allgemeinen, zum Projekt Pensplan, zum Rentenfonds Laborfonds, zum Offenen Rentenfonds Pensplan Plurifonds, zum Offenen Rentenfonds Pensplan Profi, zum Offenen Pensionsfonds Raiffeisen, zum Stand der persönlichen Position oder für das Einreichen von Beschwerden kann sich der Kunde an folgende Anschrift wenden:

1. an die Sitze der Gesellschaft zu den unter 3.3.1 angegebenen Öffnungszeiten;
2. telefonisch unter der Nummer 0471/317600 für Bozen oder der Nummer 0461/274800 für Trient, ebenfalls zu den unter 3.3.1 angegebenen Zeiten;
3. schriftlich (auch per E-Mail).

### **3.3.5 Beantwortung schriftlicher Kundenanfragen**

Eine Beantwortung schriftlich gestellter Anfragen zu Informationen über die Zusatzvorsorge sowie über den Rentenfonds Laborfonds, den Offenen Rentenfonds Pensplan Plurifonds, den Offenen Rentenfonds Pensplan Profi und den Offenen Pensionsfonds Raiffeisen wird innerhalb eines Höchstzeitraumes von 14 Tagen zugesichert.

Maßgeblich hierfür ist das Datum des Erhalts der schriftlichen Ansuchen und des Versands der entsprechenden Antworten seitens der Pensplan Centrum AG.

Sollte der Umfang der Antwort die Einhaltung des Zeitraumes unmöglich machen, so informiert die Pensplan Centrum AG den Kunden rechtzeitig über den Stand der Sache. Die Mitarbeiter stehen jedoch für kurzfristig zu erteilende Informationen und Antworten zur Verfügung.

### **3.3.6 Beantwortung von Kundenbeschwerden**

Siehe unter Punkt 5.2.

### **3.3.7 Berichtigung von Fehlern in der Sachbehandlung**

Berichtigung von seitens der Pensplan Centrum AG begangenen Fehlern in der Sachbehandlung: innerhalb von 14 Tagen nach Feststellung des Fehlers.

## **3.4 Fristversäumnisse**

In den unter 3.2.1, 3.2.2, 3.3.5, 3.3.6, 3.3.7 sowie 5.2 benannten Fällen, in denen die angegebenen Zeiträume aus technischen Gründen oder aufgrund besonderer Schwierigkeiten nicht eingehalten werden können, wird der Kunde schriftlich unter Benennung der Gründe davon in Kenntnis gesetzt. Die Pflicht, auf alle eingegangenen



Anfragen zu antworten, bleibt weiterhin bestehen.

## 4. Kundeninformation

Die Pensplan Centrum AG sieht vor, den Kunden in größtmöglichem Umfang Zugang zu Informationen zu verschaffen. Zu diesem Zweck werden die fortschrittlichsten Informationstechnologien angewendet, die dem Kunden einen einfachen Zugang erleichtern sollen.

Auf folgende Weise wird dem Kunden ein durchgehender Zugang zu ihn betreffenden Informationen über die von der Pensplan Centrum AG ergriffenen Maßnahmen und Initiativen gewährleistet:

1. Im Rahmen der Bearbeitung der Anträge zum Beitritt in einen geschlossenen oder offenen Rentenfonds wird der Kunde über die gesamtstaatlichen und regionalen gesetzlichen Vorschriften zur Zusatzvorsorge informiert. Die entsprechenden Informationen sind auch in den Sitzen der Gesellschaft erhältlich oder über die Internetseite **www.pensplan.com** abrufbar;
2. In den Sitzen der Gesellschaft sowie telefonisch oder über das Internet (**www.pensplan.com**) können Informationen zu folgenden Themen abgefragt werden: gesamtstaatliche Gesetze zur Zusatzvorsorge, Maßnahmen und Ausrichtung der Rentenfondsaufsichtsbehörde (COVIP) sowie anderer Aufsichtsbehörden, Regionalgesetz zur Förderung der Zusatzvorsorge sowie entsprechende Geschäftsordnung, die mit der Pensplan Centrum AG konventionierten Rentenfonds, d.h. der Rentenfonds Laborfonds, der Offene Rentenfonds Pensplan Plurifonds, der Offene Rentenfonds Pensplan Profi und der Offene Pensionsfonds Raiffeisen, Stand der persönlichen Position sowie etwaige andere, den Kunden betreffende Informationen, unter Berücksichtigung der Privacy;
3. durch Korrespondenz auch bei schriftlichen oder per E-Mail eingegangenen Anfragen;
4. durch Informationszugang über die Internetseite **www.pensplan.com** mit der Möglichkeit, Anfragen an folgende Adresse zu richten: **info@pensplan.com**;
5. durch Verteilung von themenrelevanten Broschüren und Mitteilungen an die Kunden;
6. durch Veröffentlichung themenrelevanter Artikel in der lokalen Presse;
7. durch Anbringung von Plakaten;
8. durch das Netz der Infopoints;
9. durch öffentliche Veranstaltungen bei Körperschaften, Verbänden, Betrieben und Arbeitgebern.

## 5. Schutz des Kunden: Beschwerdeverfahren; Beschwerdestelle; außergerichtliches Schlichtungsverfahren bei Streitigkeiten

### 5.1 Eingang von Beschwerden an die Pensplan Centrum AG

Etwaige Beschwerden über fehlerhafte Dienstleistungen oder Verletzung der in vorliegender Dienstcharta angeführten Grundsätze können persönlich, schriftlich, telefonisch oder per Fax, sowie über einen vom Beschwerdeführer benannten Vertreter, wobei ausdrücklich darauf hingewiesen werden muss, dass es sich um eine „Beschwerde im Sinne der Dienstcharta der Pensplan Centrum AG“ handelt, bei den Sitzen unter folgender Anschrift eingereicht werden:

Pensplan Centrum AG, Beschwerdestelle

- Bozen, Raingasse 26 (Tel. 0471/317600 - Fax 0471/317666);
- Trient, via Gazzoletti 2 (Tel. 0461/274800 – Fax 0461/984147).

Auf elektronischem Wege können Beschwerden an folgende Adresse gerichtet werden:

**Beschwerdestelle@pensplan.com.**

Bei der Beschwerdestelle kann jede sich aus dem Verhältnis des Kunden zur Pensplan Centrum AG ergebende Beschwerde vorgebracht werden, die den Umgang der Gesellschaft mit den Angelegenheiten des Kunden, der Bearbeitung oder den Dienstleistungen zum Inhalt hat. Dazu gehören auch die in der Dienstcharta der Pensplan Centrum AG aufgeführten Dienstleistungen.

Der Kunde erhält bei der Beschwerdestelle jede Art von Auskunft, sowohl allgemeiner wie spezifischer Art, die das Verständnis der juristischen und sachlichen Hintergründe erleichtern, aus denen die Streitfrage entstanden ist. Zudem kann der Kunde vertiefende Informationen zur Thematik sowie beratenden Beistand zur gütlichen Beilegung der Streitfrage erhalten.

Die Beschwerdestelle stellt außerdem auf Anfrage ein Informationsblatt zur Verfügung, auf dem die Streitgegenstände aufgeführt sind, die dem Schlichtungsorgan vorgelegt werden können, die gesetzlichen Vorschriften zum Einreichen von Beschwerden, die Verfahrenskosten, die Rechtsgrundlagen der Entscheidung, die Möglichkeiten der Durchsetzung sowie der juristische Stellenwert der Entscheidung.

## **5.2 Die Beschwerdestelle der Pensplan Centrum AG**

Die Pensplan Centrum AG hat in ihrer Rechtsabteilung, sofern vorhanden, oder in der Rechtsabteilung der anderen Gesellschaften des Projekts Pensplan, die die Pensplan Centrum AG bei der Erbringung der Tätigkeit des vorliegenden Artikels beansprucht, eine Beschwerdestelle eingerichtet, die alle Beschwerden und andere Anmerkungen seitens der Kunden annimmt und überprüft.

Die Beschwerde wird für gewöhnlich mittels des im Anhang A beiliegenden Formulars eingereicht und muss eine Beschreibung des Beschwerdegegenstandes, der Art der Verletzung der in der Dienstcharta angeführten Grundsätze, soweit sie benannt werden können, den Namen des Sachbearbeiters sowie den für den Beschwerdegegenstand relevanten Schriftverkehr enthalten.

Die Beschwerden sind von den Kunden schriftlich einzureichen oder persönlich gegen Empfangsbestätigung in der Beschwerdestelle abzugeben. Die Beschwerdestelle muss die eingereichte Angelegenheit schnellstmöglich, jedenfalls innerhalb einer Frist von 21 Tagen, bearbeiten, soweit dem nicht besondere Hinderungsgründe entgegenstehen, die dem Kunden wiederum schriftlich und unter Angabe einer neuen einzuhaltenden Frist mitgeteilt werden müssen.

Bei Beschwerdebriefen oder Faxe, die nicht an die Beschwerdestelle adressiert sind oder in denen nicht deutlich und unmissverständlich angeführt ist, dass diese für die Beschwerdestelle bestimmt sind oder eine Beschwerde enthalten, wird nicht das von der vorliegenden Dienstcharta für Beschwerden vorgesehene Bearbeitungsverfahren angewandt.

## **5.3 Aussergerichtliche Schlichtungsverfahren**

Für den Fall, dass sich der Kunde mit der Entscheidung über die von ihm eingereichte Beschwerde nicht zufrieden geben will, oder in allen anderen Fällen, die zu einem Rechtsstreit mit der Pensplan Centrum AG führen, kann sich der Kunde an die Verbraucherzentrale Südtirol wenden, die mit Landesgesetz der Autonomen Provinz Bozen Nr. 15/1992 eingerichtet wurde. Der Kunde kann auch das Schlichtungsverfahren direkt bei der Verbraucherzentrale anstrengen unter Berücksichtigung des folgenden Verfahrens:

1. Der Kunde muss förmlichen Antrag auf Schlichtungsverfahren stellen, der die Beschwerdegründe enthalten muss. Dem Antrag muss des Weiteren ein Unkostenbeitrag beigelegt werden, dessen Höhe im Landesgesetz auf € 62,00 festgelegt wurde. Der Antrag ist an folgende Anschrift zu richten: Verbraucherzentrale Südtirol, Schlichtungsstelle, Zwölfmalgreinerstr. 2, I - 39100 Bozen (Art. 7, Abs. 2 und 3 Landesgesetz der Autonomen Provinz Bozen vom 20. Mai 1992, Nr. 15).
2. Die Verbraucherzentrale übermittelt an die Pensplan Centrum AG ein Schlichtungsangebot, in dem die Beschwerdegründe des Kunden zusammengefasst sind. Die Pensplan Centrum AG kann das Schlichtungsangebot annehmen oder ablehnen (Art. 7, Absatz 3 des o.g. Landesgesetzes).
3. Die Pensplan Centrum AG muss auch einen Unkostenbeitrag in Höhe von € 62,00 an die Verbraucherzentrale entrichten. Soweit die Pensplan Centrum AG jedoch der Meinung ist, es bestünden nachvollziehbare Gründe für die Einleitung eines Verfahrens, kann sie mitteilen, auch den auf den Kunden anfallenden Betrag zu eigenen Lasten zu übernehmen. Die Verbraucherzentrale beruft sodann die

Schlichtungskommission ein. Diese Kommission setzt sich, wie in Art. 7 Abs. 2 o.g. Landesgesetzes vorgesehen, aus drei Mitgliedern zusammen, und besteht gemäß der durch Dekret des Landeshauptmanns vom 3. November 1994, Nr. 51 genehmigten Verordnung aus je einem Vertreter des zuständigen Wirtschaftszweiges oder der zuständigen öffentlichen Dienststelle, einem Vertreter der Verbraucherschutzorganisation und aus einem dritten Mitglied als Funktion des Präsidenten. Das erste Mitglied wird seitens der Region ernannt. Das zweite Mitglied der Kommission wird von der Verbraucherzentrale aus den Reihen ihrer Mitglieder oder aus renommierten Fachleuten aus dem Bereich des Verbraucherschutzes ernannt (Art. 3 Abs. 3 der o.g. Verordnung). Der Präsident wird gemäß Art. 1, 2 und 3 der o.g. Landesverordnung aus den in einer entsprechenden, von der Verbraucherzentrale geführten Liste Eingetragenen ausgewählt. Das Schlichtungsorgan entscheidet hinsichtlich der Kostenübernahme, sowohl im Falle des Unterliegens der einen oder der anderen Partei, als auch im Falle einer vergleichweisen Einigung der Parteien.

4. Die Schlichtungskommission stellt zunächst fest, dass kein verdeckter oder tatsächlicher Interessenskonflikt im Verhältnis zu den Parteien vorliegt, und informiert die Parteien über die Unparteilichkeit und Zuständigkeit der Kommissionsmitglieder. Darauf wird versucht, eine Schlichtung zwischen den Parteien herbeizuführen. Zu diesem Zweck kann der Präsident der Kommission gemäß Art. 6 Abs. 1 der Verordnung von den Parteien schriftliche Erklärungen und Erläuterungen fachlicher Art verlangen, die Parteien zu einem Schlichtungsversuch gem. Art. 7 Abs. 3 des Landesgesetzes zusammenführen, sowie alle anderen ihm zur Lösung des Konfliktes geeignet erscheinenden Maßnahmen ergreifen. Die Parteien haben innerhalb eines angemessenen Zeitraumes die Möglichkeit, die von der Schlichtungskommission vorgeschlagene Lösung zu prüfen. Zudem muss der Kunde darüber informiert werden, dass er die Lösung annehmen oder ablehnen kann und er das Recht hat, sich in der Sache von einem unabhängigen Fachmann beraten zu lassen. Des Weiteren muss der Kunde informiert werden, dass ein gerichtliches Verfahren möglicherweise zu einer für ihn günstigeren Entscheidung führen würde.
5. Falls der Schlichtungsversuch misslingt, so verkündet die Kommission innerhalb von 30 Tagen ab Einreichung der Beschwerde und Beantragung der Schlichtung einen Schiedsspruch, der, mit entsprechender Begründung hinsichtlich aller einzelnen in der Beschwerde aufgeführten Punkte versehen, den Parteien zeitnah zugehen muss. Der Schiedsspruch muss in das Register aufgenommen werden und erhält damit dauerhafte verbindliche Wirkung. Der Schiedsspruch führt dazu, dass die von den Parteien zu tragenden Verfahrenskosten sich nach Maßgabe des Streitwertes erhöhen. In diesem Sinne errechnet sich die Entschädigung für die Schlichter gemäß Art. 9 der Verordnung, wie vom Landesbeirat für Verbraucherschutz festgelegt und aus Anhang A des Dekretes hervorgeht:

<b>Höchstbeträge für Honorare und Verwaltungskosten bei Verfahren, die mit einem Schiedsspruch ausgehen</b>	
Streitwert Honorare und Verwaltungskosten	
bis € 258,23	15% des Streitwertes (mindestens € 25,82)
von € 258,74 bis € 1.032,91	€ 38,73 zuzügl. 3% auf den Überschuss auf € 258,23
von € 1.033,43 bis € 2.582,28	€ 61,97 zuzügl. 4% auf den Überschuss auf € 1.032,91
von € 2.582,80 bis € 5.164,57	€ 123,95 zuzügl. 5% auf den Überschuss auf € 2.582,28
von € 5.165,09 bis € 15.493,70	€ 253,06 zuzügl. 6% auf den Überschuss auf € 5.164,57
ab € 15.498,87	€ 872,81 zuzügl. 7% auf den Überschuss auf € 15.493,70

6. Der Schiedsspruch ist rechtsverbindlich und besitzt dieselbe rechtliche Wirksamkeit wie ein Vertrag (Art. 7 Abs. 4 des o.g. Landesgesetzes). Den Parteien bleibt es in jedem Fall vorbehalten, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

## 6. Pauschaler Schadensersatz bei Nichteinhaltung von Standards laut Tabelle 1/Anhang

Bei Nichteinhalten der in Tabelle 1/Anhang garantierten Höchstbearbeitungszeiträume gewährt die Pensplan Centrum AG als Entschädigung einen festgelegten Betrag von € 25,00.

Diese Entschädigung wird auf schriftlichen Antrag geleistet, dem Informationen und eine Dokumentation über die Sachlage beigefügt sein müssen, damit die Pensplan Centrum AG die Sachlage nachvollziehen und feststellen kann. Dieser Antrag muss der Pensplan Centrum AG innerhalb von 30 Tagen nach der ursprünglich festgelegten Frist zugehen. Maßgeblich ist das Datum des Poststempels bzw. bei direktem Zugang das Protokoll der Gesellschaft. Wird der Antrag anerkannt, so kann der Betrag auf der persönlichen Position des Betroffenen gutgeschrieben werden, gegebenenfalls nach Maßgabe der Landesgesetzgebung über die Unterstützungsmaßnahmen; alternativ kann der zu erstattende Betrag persönlich vom Rechtsinhaber in Empfang genommen werden.

Anträge auf Entschädigung werden innerhalb von höchstens 30 Tagen beantwortet. Bei Nichteinhaltung dieser Frist verdoppelt sich der Betrag.

## 7. Bewertung der Zufriedenheit der Kunden

Die Pensplan Centrum AG ist bemüht, jede Möglichkeit zu einem Dialog mit dem Kunden zu nutzen, um so dessen Meinung und Urteil zur Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu erfahren.

Der Kunde wird gebeten, Vorschläge zur Verbesserung des Service zu unterbreiten, sei es schriftlich, telefonisch, per Fax oder auf direktem Weg in den Sitzen der Gesellschaft. Die Pensplan Centrum AG verpflichtet sich regelmäßig Studien zur Qualität der erbrachten Dienstleistungen sowie über den Zufriedenheitsgrad der Kunden durchzuführen und die Ergebnisse für die Tätigkeiten zur Verbesserung der Kundendienstleistungen zu verwenden. Dieser Bericht wird der Region und der Südtiroler Verbraucherzentrale übermittelt.

## 8. Beratungsdienstleistungen für die Kunden

Die Pensplan Centrum AG bietet dem Kunden eine Beratung zur Erstellung des bestmöglichen Zusatzvorsorgeplans an. In den Sitzen in Bozen und Trient bzw. bei den Pensplan Infopoint erhält der Kunde kostenlose Hinweise zu Vermögensvorsorge. Informationen zu diesem Thema werden auch über Broschüren, Zeitungsartikel sowie lokale Radio- und Fernsehsendungen verbreitet.

## 9. Gültigkeit der Dienstcharta der Pensplan Centrum AG. Änderungen

Vorliegende Dienstcharta entspricht den Grundsätzen der Erbringung von Dienstleistungen im öffentlichen Bereich gemäß Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994 mit Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 18. September 1995 sowie den Grundsätzen zu außergerichtlichen Organen bei Streitsachen im Bereich des Verbraucherschutzes entsprechend den Empfehlungen der EU-Kommission Nr. 98/257/EU vom 30. März 1998 und Nr. 2001/310/EU vom 4. April 2001.

Die Dienstcharta wurde vom Verwaltungsrat der Pensplan Centrum AG mit Beschluss vom 2. Dezember 2003 und Gültigkeit ab 1. Januar 2004 angenommen. Eine regelmäßige Aktualisierung ist möglich, sofern es sich bei der Anwendung der Dienstcharta als angezeigt erweist.

Die Pensplan Centrum AG:

1. überarbeitet regelmäßig die Dienstcharta und die Standards in Übereinstimmung mit der Verbraucherzentrale;

2. überarbeitet jährlich die Dienstcharta und die Standards mit den Mitarbeitern der Pensplan Centrum AG und der Gesellschaften, die sie für die Erbringung der Dienstleistungen in Anspruch nimmt;
3. überwacht die Qualität der Dienstleistungen der Pensplan Centrum AG und die Einhaltung der Dienstcharta.

Der Kunde wird über die Vornahme von Änderungen durch die in Kapitel 4 – Kundeninformation – benannten Mittel in Kenntnis gesetzt.

Die Standards Kontinuität, Regelmäßigkeit der Leistungen und umgehende Bereitstellung der Dienstleistungen gelten unter „normalen“ Betriebsbedingungen. Ausgeschlossen werden damit außergewöhnliche Situationen, die auf besondere Vorkommnisse, auf von dritten hervorgerufene Vorkommnisse, auf Streiks (direkt oder indirekt) sowie auf Verwaltungsakte öffentlicher Behörden zurückzuführen sind.

**Tabelle 1:**

**Übersicht über die Qualitätsstandards der Pensplan Centrum AG**

Art der Leistung	Leistung allgemeiner oder besonderer Art	Vorgesehener Höchstzeitraum	Bezugnahme Dienstcharta Pensplan Centrum AG
Leistungen, die für die Region, für Mitglieder der Rentenfonds sowie Nichtmitglieder, für die Gründungsparteien der Rentenfonds, für andere Wirtschaftszweige sowie für die Patronate erbracht werden		1 Monat	3.2.1
Bearbeitungszeit eingegangener Anfragen per E-Mail		14 Tage	3.2.2
Höchstzeitraum für Gesprächstermine zur Vertiefung		14 Tage	3.2.2
Beantwortung schriftlicher Anfragen von Kunden		14 Tage	3.3.5
Beantwortung schriftlich eingegangener Beschwerden		21 Tage	3.3.6; 5.2
Berichtigung von Fehlern in der Sachbehandlung		14 Tage	3.3.7

An die  
Pensplan Centrum AG  
Beschwerdestelle  
Raingasse, 26  
I-39100 Bozen

## BESCHWERDEFORMULAR

Betreff: Beschwerdeeinreichung gemäss der Dienstcharta der Pensplan Centrum AG

Der/Die Unterfertigte \_\_\_\_\_  
Nachname Vorname

Steuernummer |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

geboren in \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Staat \_\_\_\_\_ am \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

wohnhaft in \_\_\_\_\_ Str. \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Tel./Handy \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Mitglied des Rentenfonds \_\_\_\_\_

Nichtmitglied eines Rentenfonds

reicht hiermit Beschwerde aus folgenden Gründen ein (Beschreibung des Sachverhalts und der zeitlichen Abfolge, soweit möglich mit Benennung der jeweiligen Dienstleistung und der zuständigen Sachbearbeiter):

---

---

---

Im Besonderen wird auf die Verletzung des Punktes \_\_\_\_\_ der Dienstcharta der Pensplan Centrum AG hingewiesen (falls zutreffend).

Aufgrund der oben bezeichneten Tatsachen beantragt der/die Unterfertigte (hier die Maßnahme darstellen, durch die nach Meinung des Beschwerdeführers der fehlerhaften Dienstleistung oder anderer Pflichtverletzungen Abhilfe geschaffen werden könnte):

---

---

Ort \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Anlagen:

\_\_\_\_\_ Seiten (Gesamtzahl der Anlagen angeben, falls vorhanden)

## Zusammenfassung der Dienstcharta der Pensplan Centrum AG

In der Dienstcharta sind alle Verpflichtungen aufgeführt, die von der Pensplan Centrum AG übernommen werden und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen, die den Kunden gewährten Sicherheiten und die außergerichtliche Lösung von möglichen Streitfragen betreffen. Die Dienstcharta gliedert sich in acht Punkte:

Unter 1) werden systematisch die Aufgaben der Pensplan Centrum AG, die auf die Verbreitung der Zusatzrente ausgerichtet sind, aufgelistet. Die Verbreitung soll durch das Erbringen von Dienstleistungen an die Rentenfonds sowie an die Bürgerinnen und Bürger erfolgen. Zudem werden die Zielsetzungen der Dienstcharta benannt, die unter Maßgabe der gesamtstaatlichen sowie der europäischen gesetzlichen Vorgaben zu Verbraucherstreitigkeiten erstellt wurden.

Unter 2) sind die grundlegenden Aspekte der Tätigkeit der Pensplan Centrum AG ihren Kunden gegenüber benannt: Gleichbehandlung, Unparteilichkeit, Kontinuität, Teilnahme, kundenfreundliches Verhalten, Wirksamkeit und Effizienz, Klarheit und Verständlichkeit der Inhalte. Zudem werden die grundlegenden Merkmale der erbrachten Dienstleistungen aufgeführt.

Unter 3) findet man die Qualitätsstandards der Dienstleistungen. In erster Linie beinhalten die Standards die Gewährleistung der Zweisprachigkeit im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen sowie die Zeitvorgaben, innerhalb derer die Bearbeitung der Geschäftsvorgänge gewährleistet wird (zusammengefasst in Tabelle 1 der Anlagen), des weiteren die Beitrittsmodalitäten sowie die Verpflichtung, den Kunden zu informieren, sollte aus außerordentlichen Gründen eine Zeitvorgabe nicht eingehalten werden können.

Unter 4) werden Umfang und Art der Informationen benannt, deren jederzeitige Abrufbarkeit in ausführlichem Umfang zugesichert wird.

Unter 5) ist der Verbraucherschutz geregelt. Zunächst werden die Maßnahmen aufgeführt, die direkt die Gesellschaft betreffen und die die Möglichkeit vorsehen, bei der eigens eingerichteten Stelle Beschwerde einzureichen. Ist diese Maßnahme nicht ausreichend, um der Kundenbeschwerde abzuhelpen, so ist der Weg zu einer außergerichtlichen Lösung des Konflikts über die Verbraucherzentrale Südtirol dargelegt. Hierbei werden Objektivität und Unvoreingenommenheit der Schlichtungskommission sowie niedrige Kosten gewährleistet.

Unter 6) wird dem Kunden eine Entschädigung in Höhe von pauschal € 25 gewährt, sollte eine in der Dienstcharta angeführte Dienstleistung nicht entsprechend ausgeführt worden sein.

Unter 7) verpflichtet sich die Gesellschaft, die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern und sich hierzu auch Anregungen und Bemerkungen der Kunden zunutze zu machen.

Unter 8 und 9) ist der Beratungsservice aufgeführt, mit dessen Hilfe der Kunde einen persönlichen Plan für seine optimale Zusatzvorsorge erarbeiten kann und die Verpflichtung der Gesellschaft, die Dienstcharta regelmäßig hinsichtlich der sich aus der Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ergebenden Standards zu überarbeiten.