

## **PIMCO Deutschland GmbH («PIMCO») - Procedimiento de recepción de reclamaciones**

El objetivo de PIMCO es ofrecer un servicio del máximo nivel a sus inversores y clientes. Obviamente, confiamos en que nuestros servicios no sean motivo de queja. No obstante, si considera que no ha obtenido un asesoramiento plenamente satisfactorio, PIMCO se esforzará, en cualquier caso, por resolver el asunto con rapidez y le proporcionará información sobre su reclamación de manera oportuna.

Para ello, PIMCO ha adoptado directrices para la gestión de reclamaciones que se revisan y mantienen de forma continua. Estas tienen como objetivo una resolución rápida y adecuada de las controversias, y cumplen con los requisitos exigidos a PIMCO por la autoridad competente supervisora de PIMCO, la Autoridad Federal de Supervisión Financiera de Alemania («BaFin»). A continuación figura un resumen de las directrices de gestión de reclamaciones.

### **1. ¿Qué pasos debo seguir para presentar de manera oficial una reclamación?**

Las reclamaciones pueden presentarse tanto de forma oral como por escrito. Los datos de contacto son los siguientes:

**PIMCO Deutschland  
GmbH** Seidlstraße 24-24a  
80335 Múnich  
Alemania

Teléfono: +49 (0) 89 262096000

[Correo electrónico: ComplaintManagementEMEA@pimco.com](mailto:ComplaintManagementEMEA@pimco.com)

### **2. ¿Cómo se tramitará mi reclamación?**

El equipo de Gestión de reclamaciones de PIMCO tramitará su reclamación de forma rápida y justa.

### **3. ¿Qué sucede si PIMCO puede resolver mi reclamación en tres (3) días laborables?**

PIMCO le ofrecerá una pronta respuesta por escrito en la que se explicarán los pasos que deberán seguirse para resolver su problema y le informará de sus derechos.

**4. ¿Qué sucede si PIMCO no puede resolver mi reclamación en tres (3) días laborables?**

PIMCO le enviará rápidamente un acuse de recibo provisional por escrito.

Además, PIMCO hará todo lo posible por ofrecerle una respuesta definitiva y completa en un plazo de ocho (8) semanas desde la recepción de su reclamación.

**5. ¿Qué sucede si mi problema es demasiado complejo?**

En el caso de problemas especialmente complejos, PIMCO podría no ser capaz de ofrecerle una respuesta definitiva en el plazo de ocho (8) semanas desde la recepción de su reclamación. En esos casos, PIMCO le ofrecerá una respuesta preliminar en dicho plazo de ocho (8) semanas, lo que incluye una explicación de por qué no puede resolver su reclamación de forma satisfactoria para usted en ese momento y un plazo en el que recibirá información adicional.

**6. ¿Qué sucede si considero que la reclamación no se ha resuelto de forma satisfactoria?**

Si considera que su reclamación no se ha resuelto de forma satisfactoria, le rogamos se ponga en contacto con PIMCO y solicite que se reconsidere la respuesta. En ese sentido, también nos gustaría señalar que —si tiene derecho a solicitar el reembolso a través de su reclamación— también puede ejercer el derecho a remitir su reclamación a la junta de arbitraje de la Autoridad Federal de Supervisión Financiera de Alemania o a presentar una demanda civil. Las solicitudes a dicha junta de arbitraje deberán presentarse en un plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de la confirmación por escrito de PIMCO.

**7. ¿Qué es exactamente la junta de arbitraje?**

La junta de arbitraje es un servicio gratuito e independiente ofrecido por la Autoridad Federal de Supervisión Financiera de Alemania (BaFin), constituida con el fin de resolver las controversias relacionadas con los servicios financieros. Solo interviene si las partes no son capaces de llegar a un acuerdo amistoso satisfactorio. La junta de arbitraje únicamente se ocupa de cuestiones reembolsables. Por supuesto, PIMCO le informará de sus demás derechos en estos casos en la respuesta por escrito que recibirá siempre.

Puede encontrar más información sobre la junta de arbitraje en su sitio web:  
[www.bafin.de/Schlichtungsstelle](http://www.bafin.de/Schlichtungsstelle)

o también de forma personal [a través de: schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

**8. ¿Qué sucede si tengo más preguntas sobre la gestión de las reclamaciones?**

Si tiene más preguntas, póngase en contacto con nosotros directamente a través de: [ComplaintManagementEMEA@pimco.com](mailto:ComplaintManagementEMEA@pimco.com)