

VERORDNUNG ZUM KUNDEN-OMBUDSMANN

KAPITEL I: REGELUNG, ERNENNUNG, AMTSDAUER UND UNABHÄNGIGKEIT DER POSITION

Artikel 1: (Regelung)

Diese Verordnung regelt die Figur des Kunden-Ombudsmanns (nachfolgend der „Ombudsmann“) der Finanzinstitute, die in dem Verzeichnis im Anhang I aufgeführt sind (nachfolgend die „Finanzinstitute“).

Gemäß Artikel 8 der spanischen Rechtsverordnung ECO/734/2004 vom 11. März 2004 über Kundendienstabteilungen und den Ombudsmann in Finanzinstituten (nachfolgend die „Rechtsverordnung“) muss die spanische Zentralbank (Banco de España) überprüfen, ob diese Verordnung und ihre nachfolgenden Änderungen die erforderliche Regelung enthalten und den geltenden Vorschriften entsprechen.

Artikel 2: (Ernennung)

Der Ombudsmann wird gemeinsam und einstimmig von den Finanzinstituten (nach Vereinbarung mit den jeweiligen Verwaltungsratsmitgliedern oder gleichwertigen Organen) ernannt. Das Amt muss von einer Person mit gutem Leumund und mit hohem Ansehen im Rechts-, Wirtschafts- oder Finanzbereich außerhalb der Organisation der Finanzinstitute, für die sie ihre Dienste erbringt, bekleidet werden. Sobald die Ernennung erfolgt, wird diese der Banco de España, der spanischen Wertpapier- und Börsenkommission (Comisión Nacional del Mercado de Valores) und der spanischen Generaldirektion für Versicherungen und Rentenfonds (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) mitgeteilt.

Artikel 3: (Unabhängigkeit)

Der Ombudsmann handelt bei der Amtsausübung unabhängig von den Finanzinstituten und mit voller Autonomie in Bezug auf die Kriterien und Richtlinien.

Artikel 4: (Amtszeit)

Die Amtszeit des Ombudsmanns beträgt drei Jahre und kann für die gleichen Zeiträume je nach Ermessen der Finanzinstitute verlängert werden. Die Verlängerung muss durch Einstimmigkeit der Finanzinstitute vereinbart werden, und diejenigen, die der Verlängerung nicht zugestimmt haben, können sich unmittelbar nach der Vereinbarung von der Gruppe trennen, ungeachtet der Erfüllung der wirtschaftlichen Verpflichtungen, die im aktuelle Etat vorgesehen sind.

Artikel 5. (Ursachen für Unvereinbarkeit und Nichtwählbarkeit)

1. Das Amt des Ombudsmanns ist nicht mit der Ausübung anderer Positionen oder Berufe vereinbar, die die Erfüllung seiner Aufgaben verhindern oder beeinträchtigen oder seine Neutralität oder Unabhängigkeit gefährden könnten.

2. Nicht für die Position ausgewählt werden können Personen, die für insolvent erklärt und noch nicht rehabilitiert wurden; gegen die gerichtlich vorgegangen wird oder bei denen es sich um Verfahren handelt, auf die sich die Abschnitte 2 und 3 des 4. spanischen Strafgesetzbuches beziehen, wenn ein Beschluss zur Eröffnung einer mündlichen Verhandlung erlassen wurde; Personen, die vorbestraft sind aufgrund von Täuschung, Straftaten gegenüber dem Finanzamt, strafbarer Insolvenz, Untreue bei der Aufbewahrung von Dokumenten, Verletzung der Schweigepflicht, Geldwäsche, Veruntreuung öffentlicher Gelder, Offenlegung von Geheimnissen oder Straftaten gegen das Eigentum; und Personen, die aus strafrechtlichen oder verwaltungstechnischen Gründen zur Ausübung von Regierungs- oder Verwaltungsfunktionen oder zur Leitung von Finanzinstituten disqualifiziert und suspendiert wurden.

Artikel 6: (Beendigung des Amtes)

1. Der Ombudsmann scheidet aus einem der folgenden Gründe aus dem Amt aus:

- a) Ablauf der Amtszeit, für die er ernannt wurde, es sei denn, dass die Finanzinstitute eine Verlängerung vereinbaren
- b) Unerwartet auftretende Amtsunfähigkeit
- c) Verurteilung wegen einer Straftat mit rechtskräftigem Urteil
- d) Amtrücktritt
- e) Einstimmige Vereinbarung der Finanzinstitute, die in der vorsätzlichen fahrlässigen Amtsausführung begründet ist. Eine solche Vereinbarung muss sich auf einen berechtigten Grund oder Anlass stützen, damit die angemessene Unabhängigkeit des Ombudsmanns gewahrt wird

2. Unbeschadet der Einhaltung der vom entlassenen Ombudsmann erlassenen Beschlüsse ernennen die Finanzinstitute innerhalb von dreißig Tagen nach Eintritt der Vakanz einen neuen Amtsinhaber. Die Ernennung erfordert die Einstimmigkeit der Finanzinstitute, wobei diejenigen, die der Ernennung nicht zugestimmt haben, sich unmittelbar nach der Vereinbarung von der Gruppe trennen können, ungeachtet der Erfüllung der wirtschaftlichen Verpflichtungen, die im aktuelle Etat vorgesehen sind.

KAPITEL II: ZUSTÄNDIGKEITSBEREICH

Artikel 7: (Zuständigkeit des Ombudsmanns)

1. Aufgabe des Ombudsmanns ist es, die Rechte und Interessen der Nutzer und Kunden der Finanzdienstleistungen der Finanzinstitute zu betreuen und zu schützen, die aus ihren Beziehungen mit diesen Finanzinstituten hervorgehen, und sicherzustellen, dass diese Beziehungen zu jedem Zeitpunkt im Einklang stehen mit den Prinzipien des guten Glaubens, der Fairness und des gegenseitigen Vertrauens.

In seiner Funktion ist der Ombudsmann dazu verpflichtet, Beschwerden oder Forderungen, die von diesen Nutzern und Kunden in Bezug auf Bank- und Finanzgeschäfte oder -dienstleistungen gemeldet werden, anzuhören, zu untersuchen und zu lösen, wenn sich ihre *Beschwerden* auf Verzögerungen, Nichtbeachtung oder Mängel bei der Leistung solcher Finanzdienstleistungen beziehen und die *Forderungen* sich auf den Anspruch beziehen, rechtlich anerkannte Interessen und Rechte zurückzuerhalten, unabhängig davon, ob sie sich aus Verträgen, Transparenz- und Kundenschutz-Standards oder guten Finanzpraktiken und -verfahren und insbesondere des Fairness-Prinzips ergeben. Er ist auch dafür zuständig, die Angelegenheiten anzuhören, zu untersuchen und zu entscheiden, welche die Finanzinstitute nach eigenem Ermessen in Bezug auf die Beziehungen zu den Kunden und Nutzern an ihn herantragen. In beiden Fällen kann der Ombudsmann als Vermittler zwischen Kunden/Nutzern und den Finanzinstituten eingreifen, damit eine gütliche Einigung zwischen beiden Parteien getroffen werden kann.

2. Der Ombudsmann für den Kunden ist ebenfalls verantwortlich für die Aufgaben des Ombudsmanns für den Teilhaber, die in Artikel 7 des überarbeiteten Textes des spanischen Gesetzes zur Regulierung von Rentenplänen und -fonds (Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones) vorgesehen ist, die vom Königlichen Gesetzlichen Dekret 1/2002 (Real Decreto Legislativo 1/2002) vom 29. November 2002 verabschiedet wurden, in Bezug auf die individuelle Pensionspläne, die ausdrücklich von den in dieser Verordnung beteiligten Finanzinstituten bestimmt werden.

Artikel 8: (Ausgeschlossene Bereiche)

1. Aus dem Zuständigkeitsbereich des Ombudsmanns sind ausgeschlossen:
 - a) Die Beziehungen zwischen den Finanzinstituten und ihren Mitarbeitern, ungeachtet des Rechts, Beschwerden oder Forderungen einzureichen, die sich aus dem Bankgeschäft ergeben, das sie mit den Finanzinstituten, für die diese Verordnung gilt, durchführen.
 - b) Die Beziehungen zwischen den Finanzinstituten und ihren Aktionären, ungeachtet des Rechts auf Beschwerden oder Forderungen, die sich aus den Bankgeschäften mit den Finanzinstituten ergeben, für die diese Verordnung gilt.
 - c) Angelegenheiten, die sich auf die Entscheidungen der Finanzinstitute beziehen, einen Kredit zu gewähren oder einen anderen Vertrag oder eine bestimmte Transaktion oder Dienstleistung mit bestimmten Personen zu tätigen oder zu verweigern, sowie deren Vereinbarungen oder Bedingungen; ungeachtet der Tatsache, dass die Entscheidung mit der bei der Entscheidungsfindung getroffene Sorgfaltspflicht erfolgt, wenn dies der Grund für die Forderung oder Beschwerde ist.
 - d) Angelegenheiten, die sich in Bearbeitung befinden oder bereits gerichtlich oder richterlich oder durch die Beschwerdestelle der jeweiligen übergeordneten Finanzaufsicht gelöst wurden oder welche die Ausübung von Rechten der Finanzinstitute gegenüber ihren Kunden behindern, verzögern oder beeinträchtigen sollen.
 - e) Angelegenheiten von Kunden, die nicht in Spanien ansässig sind, außer sie betreffen ihre Beziehungen zu Niederlassungen und Finanzoperationen in Spanien.

- f) Beschwerden, deren Betrag über 60.000 Euro liegt oder die Teil einer Forderung sind, die der Kunde gestellt hat oder stellen kann, und deren Gesamtbetrag über diesen Betrag hinausgeht.

2. In diesen Fällen bearbeitet der Ombudsmann die Forderung oder Beschwerde nicht, sondern leitet sie unverzüglich an die zuständige Abteilung oder den Kundendienst des jeweiligen Finanzinstituts weiter und informiert den Beschwerdeführer darüber.

KAPITEL III: BESCHWERDEVERFAHREN

Artikel 9: (Einleitung des Verfahrens)

1. Die Einreichung von Beschwerden und Forderungen kann persönlich oder in Vertretung, in Papierform oder durch Computer-, Elektronik- oder Telematikmedien erfolgen, sofern dabei das Lesen, Drucken und Speichern der Dokumente möglich ist. Die Nutzung von Computer-, Elektronik- oder Telematikmedien muss den Anforderungen des spanischen Gesetzes 59/2003 vom 19. Dezember 2003 über elektronische Unterschriften entsprechen.

Ebenso können Beschwerden und Forderungen unter der E-Mail-Adresse eingereicht werden, die von jedem Finanzinstitut gemäß Artikel 11.3 der Rechtsordnung eingerichtet wurde.

2. Das Dokument, mit dem die Beschwerde eingereicht wird, muss Folgendes enthalten:

- a) Vor- und Nachname sowie die Adresse der betroffenen Person und gegebenenfalls der Person, die sie vertritt, ordnungsgemäß bescheinigt; Personalausweisnummer (bei natürlichen Personen) und Daten aus öffentlichem Register (bei juristischen Personen)

- b) Grund für die Forderung oder Beschwerde mit klaren Angaben zu der Angelegenheit, zu der eine Stellungnahme beantragt wird

- c) Filiale, Abteilung oder Dienstleistung, in welcher sich der Sachverhalt, der Gegenstand der Beschwerde ist, ereignet hat

- d) Erklärung des Beschwerdeführers, dass dieser keine Kenntnis von einem Verfahren zum Gegenstand der Beschwerde durch ein Verwaltungs-, Schiedsgerichts- oder Gerichtsverfahren hat

- e) Ort, Datum und Unterschrift

Der Beschwerdeführer muss zusammen mit diesem Dokument die in seinem Besitz befindlichen Belege vorlegen, auf denen die Beschwerde begründet ist.

3. Wenn die Identität des Beschwerdeführers nicht ausreichend nachgewiesen wurde oder der Sachverhalt, der Gegenstand der Beschwerde ist, nicht eindeutig festgestellt werden kann, ist der Unterzeichner verpflichtet, innerhalb von zehn Kalendertagen die eingereichten Unterlagen zu vervollständigen und zu bestätigen, dass die Beschwerde ohne weitere Bearbeitung archiviert wird, falls er dies unterlässt, ungeachtet des Rechts des Kunden, eine neue Forderung in Bezug auf die gleiche Angelegenheit einzureichen.

4. Forderungen oder Beschwerden können bei der Abteilung oder dem Kundendienst der Finanzinstitute, des Ombudsmanns oder in einer öffentlich zugänglichen Filiale der Finanzinstitute, die dieser Verordnung unterliegen, sowie an die in Anhang II genannte E-Mail-Adresse eingereicht werden.

5. Die Einreichung einer Beschwerde beim Ombudsmann muss innerhalb von zwei Jahren nach dem Tag erfolgen, an dem der Kunde oder Benutzer Kenntnis von dem jeweiligen Sachverhalt der Beschwerde erlangt.

6. Der Ombudsmann bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang seiner Forderung oder Beschwerde und dokumentiert das Datum seiner Einreichung für alle Zwecke.

Das Datum der Empfangsbestätigung ist das Datum der Eingangs des Schreibens beim Finanzinstitut oder einer der in Artikel 9.4 dieser Verordnung genannten Instanzen.

7. Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden beim Ombudsmann sind vollkommen kostenlos.

Artikel 10: (Annahme zur Bearbeitung)

1. Nach Erhalt der Forderung oder Beschwerde und der ihr angemessen erscheinenden Untersuchung entscheidet der Ombudsmann, ob sie in seinen Zuständigkeitsbereich fällt, andernfalls lehnt er die Bearbeitung ab.

2. Beschwerden oder Forderungen werden in den folgenden Fällen nicht bearbeitet:

- a) Wenn wesentliche, nicht wiederherstellbare Daten für die Bearbeitung nicht angegeben werden, einschließlich der Fälle, in denen der Grund für die Beschwerde oder der Forderung nicht erläutert wurde.
- b) Wenn Beschwerden oder Forderungen vorgebracht werden, die Gegenstand anderer Klagen oder Rechtsverfahren sind, deren Kenntnis dem Zuständigkeitsbereich der Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsorgane vorbehalten ist, oder die derzeit noch laufen oder wenn über die Angelegenheit bereits in diesen Instanzen entschieden wurde.
- c) Wenn sich die Tatsachen, Gründe und Anträge, auf die sich die Beschwerde oder Forderung stützt, nicht auf bestimmte Vorgänge beziehen oder die Anforderungen in Artikel 7 dieser Verordnung nicht erfüllen.
- d) Wenn Beschwerden oder Forderungen eingelegt werden, die sich auf bereits entschiedene Angelegenheiten desselben Kunden zu demselben Sachverhalt beziehen.
- e) Wenn die in Artikel 9.5 dieser Verordnung dargelegte Frist für die Einreichung von Beschwerden und Forderungen verstrichen ist.

Wenn die Beschwerde oder Forderung aus einem der aufgeführten Gründe nicht zulässig ist, wird die betroffene Person durch eine begründete Entscheidung informiert, sodass sie innerhalb von zehn Kalendertagen ihre Einwände einreichen kann. Nach Ablauf dieser Frist ohne Einwände der betroffenen Person wird die Ablehnung der Beschwerde oder Forderung ohne weitere Bearbeitung als endgültig betrachtet. Wenn die betroffene Person geantwortet hat und die Gründe für die Ablehnung beibehalten werden, wird ihr die endgültige Entscheidung des Ombudsmanns mitgeteilt.

Artikel 11: (Bearbeitung)

1. Der Ombudsmann gewährt dem Finanzinstitut eine Frist von fünfzehn Werktagen nach Annahme zur Bearbeitung einer Forderung oder Beschwerde, um seinen Rechten entsprechende Einwände unter Vorlage oder Darlegung der entsprechenden Beweise zu formulieren. Darüber hinaus kann der Ombudsmann sowohl vom Beschwerdeführer als auch von den verschiedenen Abteilungen und Dienstleistungen des Finanzinstituts Daten, Erläuterungen, Berichte oder ergänzende Beweise einholen, die er für sachdienlich hält, um seine Entscheidung zu treffen, wobei jeweils ein Zeitraum von zehn Kalendertagen für die Erfüllung dieser Anfragen festgelegt wird.

Diese Fristen unterbrechen nicht den in Artikel 12 dieser Verordnung festgelegten Zeitraum, in dem der Ombudsmann seinen Entschluss mitteilt.

2. Wenn das Finanzinstitut im Hinblick auf die Beschwerde oder Forderung seine Situation mit dem Beschwerdeführer zu seiner Zufriedenheit berichtigt, muss es den Ombudsmann darüber informieren und dokumentieren, es sei denn, dass ein ausdrücklicher Widerruf der betroffenen Person vorliegt. In solchen Fällen wird die Beschwerde ohne weitere Bearbeitung archiviert.

3. Betroffene Personen können ihre Beschwerden jederzeit widerrufen. Der Widerruf führt zur sofortigen Beendigung des jeweiligen Verfahrens. Der Ombudsmann kann jedoch die Fortführung im Rahmen seiner Rolle bestimmen, um die Einhaltung der Richtlinien für Transparenz und Kundenschutz sowie der guten Finanzpraktiken und -verfahren zu fördern.

Artikel 12: (Entscheidung des Ombudsmanns)

1. Der Ombudsmann trifft seine Entscheidung innerhalb von zwei Monaten ab dem Tag der Einreichung der Beschwerde oder Forderung über eine der dafür vorgesehenen Instanzen (Filialen, Kundenservice, Ombudsstelle oder E-Mail). Für die Berechnung dieser Frist wird die Zeit, die der Beschwerdeführer für die Vervollständigung der Dokumentation gemäß Artikel 9.3 aufgewendet hat, nicht berücksichtigt. Die Entscheidung wird den Parteien innerhalb von zehn Kalendertagen nach dem Datum, an dem sie getroffen wurde, schriftlich oder durch eines der in Artikel 9.1 dieser Verordnung genannten Mittel, wenn nicht anders vom Beschwerdeführer festgelegt, über das gleiche Mittel, in dem die Beschwerde oder Forderung eingereicht wurde, mitgeteilt.

2. Die Entscheidung des Ombudsmanns muss immer begründet werden und klare Schlussfolgerungen über die in der Beschwerde oder Forderung formulierte Forderung enthalten, die auf den Vertragsklauseln, den geltenden Transparenz- und Kundenschutzstandards und den guten Finanzpraktiken und -verfahren basieren. Für den Fall, dass die Entscheidung nicht mit den Kriterien, die in ähnlichen früheren Akten angegeben sind, übereinstimmt, müssen die Gründe dafür angegeben werden.

In der Entscheidung wird das Recht des Beschwerdeführers genannt, dass er such im Falle der Nichtübereinstimmung mit der Entscheidung des Ombudsmanns an die zuständige Beschwerdestelle der entsprechenden Finanzaufsicht wenden kann.

3. Die Entscheidung des Ombudsmanns, welche zugunsten der Beschwerde oder Forderung ausfällt, ist für das Finanzinstitut bindend. Diese Bindung behindert nicht den uneingeschränkten Rechtsschutz, die Inanspruchnahme anderer Streitbeilegungsverfahren oder den administrativen Schutz.

Das betroffene Finanzinstitut leistet der Entscheidung innerhalb von zehn Tagen ab dem Datum, an dem es über die Entscheidung informiert wird, folge, wenn es verpflichtet wird, einen Betrag zu zahlen oder andere Handlungen zugunsten des Kunden vorzunehmen, es sei denn, dass in der Entscheidung aufgrund der Umstände des Falls ein anderer Zeitraum festlegt wird.

4. Wenn die in dieser Verordnung vorgesehene Frist verstrichen ist, ohne dass ihm die Entscheidung (Artikel 12.1) mitgeteilt wurde, kann sich der Beschwerdeführer an die zuständige Beschwerdestelle der Finanzaufsichtsbehörde wenden, ungeachtet seines Rechts, von den von ihm für angemessen erachteten Maßnahmen Gebrauch zu machen.

Artikel 13: (Verfahren zur Verteidigung des Teilhabers)

Das Verfahren zur Einreichung, Bearbeitung und Beendigung von Beschwerden und Forderungen, die in dieser Verordnung geregelt sind, gilt auch für solche, die von den Teilhabern und Anspruchsberechtigten von individuellen Altersvorsorgeplänen eingereicht werden.

KAPITEL IV: JAHRESBERICHT

Artikel 14:

1. Innerhalb des ersten Quartals eines jeden Jahres stellt der Ombudsmann den in Anhang I aufgeführten Finanzinstituten einen Bericht zur Entwicklung seiner Rolle im vorangegangenen Geschäftsjahr vor, der den folgenden Mindestinhalt enthalten sollte:

- a) Statistische Zusammenfassung der bearbeiteten Beschwerden und Forderungen mit Angabe ihrer Nummer, mit Informationen über Annahme und Ablehnung, Gründe und Probleme bei Beschwerden und Forderungen sowie entsprechende Summen und Beträge
- b) Zusammenfassung der Entscheidungen mit der Angabe, ob diese zugunsten des Beschwerdeführers getroffen wurden oder nicht
- c) Allgemeine Kriterien, die in die Entscheidungen einbezogen wurden
- d) Empfehlungen oder Vorschläge, die aus seiner Erfahrung hervorgehen, um die Ziele, auf denen sein Handeln beruht, besser zu erreichen

2. Eine Zusammenfassung des Berichts wird in den Jahresbericht des Finanzinstituts aufgenommen.

KAPITEL V: BEZIEHUNG ZWISCHEN DEM OMBUDSMANN UND DEN FINANZINSTITUTEN

Artikel 15:

1. Unbeschadet des vorstehenden Artikels kann der Ombudsmann den Finanzinstituten Empfehlungen und Vorschläge in allen Aspekten ihres Zuständigkeitsbereichs vorlegen und formulieren, die nach seinem Ermessen die guten Beziehungen und Vertrauensbildung zwischen den Finanzinstituten und ihren Kunden fördern können.

2. Um die Arbeit des Ombudsmanns zu erleichtern, können die Finanzinstitute dafür sorgen, dass ideale Bedingungen für die administrativen und betrieblichen Dienstleistungen des Ombudsmanns gewährleistet sind, entweder in Form eines Verbands, einer Kommission oder durch die Übertragung der Erfüllung und Ausführung der ihnen gemeinsam obliegenden Verpflichtungen auf eines der beteiligten Finanzinstitute. Zum gleichen Zweck beauftragt jedes der Finanzinstitute eine Person für die Beziehung zwischen dem Finanzinstitut und dem Ombudsmann, sodass Informations- oder Zusammenbauanfragen, die für die Erfüllung der Pflichten des Ombudsmanns in Bezug auf Forderungen oder Angelegenheiten im Zusammenhang mit eben diesem Finanzinstitut erforderlich sind, über diese Person erfolgen, unbeschadet der Bestimmungen von Artikel 11.1 dieser Verordnung.

3. Die Finanzinstitute ergreifen alle notwendigen Maßnahmen, um die Erfüllung der Aufgaben durch den Ombudsmann zu unterstützen und die vollständige Unabhängigkeit seines Handelns sicherzustellen. Für die Finanzinstitute gilt insbesondere Folgendes:

a) Jährliche Genehmigung eines Ausgabenbudgets, das für die Erfüllung der Dienstleistungen des Ombudsmanns angemessen ist.

b) Zusammenarbeit mit dem Ombudsmann bei allem, was die Ausübung seiner Position fördert, und insbesondere Bereitstellung aller Informationen, die er aufgrund seines Zuständigkeitsbereichs und in Bezug auf Angelegenheiten, die seiner Begutachtung unterliegen, verlangt.

c) Information an die Kunden über das Vorhandensein und die Aufgaben des Ombudsmanns sowie über den Inhalt dieser Verordnung und die Rechte, die sie in Bezug auf die Einreichung ihrer Beschwerden und Forderungen haben und in welcher Form sie diese einreichen können. Insbesondere muss die Post- und E-Mail-Adresse des Ombudsmanns angegeben und den Kunden und Nutzern der Finanzinstitute alle damit verbundenen Informationen in jeder Filiale und auf ihren Webseiten zur Verfügung gestellt werden.

d) Erhalt und Bewertung von Beschwerden und Forderungen, die möglicherweise in Bezug auf die Handlung des Ombudsmanns eingereicht werden, und ggf. die Entscheidung gemäß Absatz 1e) des Artikels 6 dieser Verordnung.

SCHLUSSBESTIMMUNG

Diese Verordnung kann durch eine einstimmige Vereinbarung der beteiligten Finanzinstitute gemäß geltendem Recht und unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 1 dieser Verordnung geändert werden.

ANHANG I BEZIEHUNG DER BETEILIGTEN FINANZINSTITUTE ZUM OMBUDSMANN

„Santander-Gruppe“

Banco Santander, S.A.
Santander Factoring und Confirming, S.A. E.F.C.
Santander Lease, S.A. E.F.C.
Santander Investment, S.A.
Santander Investment Bolsa S.V. S.A.
Santander Envíos, S.A.
Santander Seguros y Reaseguros Cia. Aseguradora, S.A.
Santander Asset Management, S.A. S.G.I.I.C.
Santander Pensiones, S.A. E.G.F.P.
Santander Private Banking Gestión, S.A. S.G.I.I.C.
Santander Carteras, S.A. S.G.C.
Santander Real Estate, S.A. S.G.I.I.C.
Optimal Alternative Investments, S.A. S.G.I.I.C.
Santander Intermediación Correduría de Seguros, S.A.
Open Bank, S.A.
Santander Securities Services, S.A.
Santander Private Equity, S.A. S.G.E.C.R.
Santander Brasil, E.F.C.

„March-Gruppe“

Banca March, S.A.
March Gestión de Fondos, S.G.I.I.C.
March Gestión de Pensiones. E.G.F.P.
March Vida, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros
March-JLT, Correduría de Seguros, S.A.U.

„Credit Suisse Group“

Credit Suisse A.G., Sucursal en España
Credit Suisse International, Sucursal en España
Credit Suisse Gestión. S.A. S.G.I.I.C.
Credit Suisse Securities, S.V. S.A.

„Bankinter Gruppe“

Bankinter, S.A.
Bankinter Consumer Finance, S.A.
Bankinter Gestión de Activos, S.A.

„Deutsche Bank Gruppe“

Deutsche Bank AG

„Sabadell Gruppe“

Banco de Sabadell, S.A.
Bansabadell Financiación, E.F.C., S.A.
Bansabadell Inversión. S.A. S.G.I.I.C. (Unipersonal-Gesellschaft)
Urquijo Gestión, S.G.I.I.C., S.A.

Bansabadell Fincom. E.F.C., S.A.
Bansabadell Correduría de Seguros, S.A.
Mediterráneo Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros
Gestora de Fondos del Mediterráneo, S.A., S.G.I.I.C.
Banco Gallego Vida y Pensiones S.A. de Seguros y Reaseguros

„UBS-Gruppe“

UBS Bank, S.A.
UBS Gestión S.G.I.I.C.S.A.
UBS Securities, S.V.B., S.A.

„Allianz Popular Gruppe“

ALLIANZ POPULAR PENSIONES, E.G.F.P.
EUROPREVISIÓN, E.P.S.V.

ANHANG II: INFORMATIONEN DES OMBUDSMANNS

Kunden-Ombudsmann

José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga

Adresse

c/ Raimundo Fernández Villaverde, 61 - 8. Dcha
28003 - Madrid

Apartado de correos 14019
28080 Madrid

Telefon +34 91 429 56 61

Fax +34 91 429 23 19

E-Mail:

oficina@defensorcliente.es