

Verordnung über den Kundenservice und die Kunden-Ombudsstelle bei der Santander Group

PRÄAMBEL

Die Santander Group zeichnet sich unter anderem durch ihre multilokale Natur aus, wodurch ein einziges Geschäftsmodell weltweit mit den besten Verfahren jedes einzelnen Zielmarktes zusammengebracht werden kann.

Dieses einzigartige Geschäftsmodell äußert sich in klar definierten Leitlinien, die für alle Länder gelten, in denen wir tätig sind. Eine dieser Leitlinien ist die Überzeugung, dass Kundenzufriedenheit auf lange Sicht entscheidend zu stabilen Gewinnen beiträgt, und dass dieser Wert immer im Zentrum all unserer Geschäftstätigkeit stehen sollte.

Neben dieser inneren Überzeugung, dank der wir dauerhafte Beziehungen zu unseren Kunden aufbauen möchten, erfährt der Kundenschutz durch externe Faktoren im Bereich Finanzen weltweit Auftrieb.

Ein eindeutiges Beispiel hierfür ist die vor kurzem in Spanien erlassene Verordnung zum Schutz von Kunden von Finanzdiensten, in der die Ausarbeitung der vorliegenden Verordnung vorgeschrieben ist.

Diese Verordnung ist in sieben Titel unterteilt, in denen ihr Ziel und Anwendungsumfang, die Tätigkeit des Kundenservice, des Kunden-Ombudsmannes als unabhängiges und freiwilliges Organ, an das sich alle Antragsteller wenden können, sowie die Informationspflichten, das Verfahren zur Einreichung von Beschwerden und Reklamationen, der Jahresbericht über Reklamationen, der als Transparenzmittel für unsere Aktionäre und Kunden veröffentlicht und im Jahresbericht des Konzerns enthalten sein muss, und die Regelung zum Vornehmen von Änderungen an dieser Verordnung beschrieben werden.

Darüber hinaus wird eine Übergangsregelung zur Einführung der Verordnung eingeführt.

TITEL I

GEGENSTAND UND ANWENDUNGSUMFANG

Artikel 1

Die vorliegende Verordnung für den Kundenservice und die Kunden-Ombudsstelle bei der Santander Group (nachfolgend als „Verordnung“ bezeichnet) setzt die Anweisungen des spanischen Wirtschaftsministeriums 734/2004 vom 11. März 2004 über die Abteilungen und Dienste des Kundenservice und der Kunden-Ombudsstelle in Finanzinstituten um und soll die bestehenden Verfahren zur Reaktion auf Kundenbeschwerden und -reklamationen regulieren.

Artikel 2

Diese Verordnung gilt für die spanischen Finanzunternehmen der Santander Group (mit Ausnahme derjenigen Unternehmen, die gemäß geltendem Recht eine eigene Regelung erlassen haben) und muss durch die Banco de España (Spanische Zentralbank) als Aufsichtsgremium des Mutterunternehmens des Konzerns bestätigt werden.

Artikel 3

Die der Verordnung unterliegenden Kundenbeschwerden und -reklamationen umfassen unter anderem Verzögerungen oder Nachlässigkeiten der von den Kunden erhaltenen Finanzdiensten



sowie ihre gesetzlich anerkannten Interessen und Rechte, die ihnen aufgrund von Verträgen, der Verordnung zur Transparenz und dem Kundenschutz oder den bewährten Verfahren und Finanzgebaren zustehen.

In den Versicherungsverträgen gelten geschädigte Dritte als Nutzer von Finanzdiensten.

Artikel 4

Die Kundenbeschwerden oder -reklamationen können durch die Kunden gleichermaßen beim Kundenservice oder dem Kunden-Ombudsmann eingereicht werden, je nachdem, was ihnen als geeignetstes Mittel erscheint. Hiervon ausgenommen sind Sachverhalte, die ausdrücklich außerhalb der Kompetenz der entsprechenden Stelle liegt. Wird eine solche Beschwerde oder Reklamation beim Kunden-Ombudsmann eingereicht, leitet dieser den Sachverhalt unverzüglich an den/die entsprechende(n) Abteilung oder Kundenservice weiter und teilt dies auch dem Antragsteller mit.

TITEL II KAPITEL I DER KUNDENSERVICE

Artikel 5

Der Kundenservice ist Teil des Generalsekretariats der Bank und handelt unabhängig von den restlichen operativen und kommerziellen Bereichen und Abteilungen der weiteren Sparten des Konzerns. Er kümmert sich um die Beschwerden und Reklamationen der Nutzer der Finanzdienste aller Finanzunternehmen des Konzerns, die gemäß Artikel 2 dieser Verordnung in deren Anwendungsbereich fallen.

Die Beschlüsse des Kundenservice sind für die dieser Verordnung unterstehenden Unternehmen verpflichtend und nicht für die Antragsteller, mit Ausnahme von Artikel 12, und sie werden den betroffenen Unternehmen gemäß den entsprechenden Artikeln der Verordnung mitgeteilt.

Artikel 6

Der vorherige Artikel gilt unbeschadet der Möglichkeit, dass Konzernunternehmen im Rahmen der geltenden Gesetzgebung einen eigenen Kundenservice oder Kunden-Ombudsmann haben.

Artikel 7

Die gemäß Artikel 3 eingereichten Beschwerden und Reklamationen unterstehen dem Funktionsbereich des Kundenservice, mit Ausnahme von Folgendem:

- a) Die Beziehung zwischen den dieser Verordnung unterliegenden Unternehmen mit ihren Aktionären und Mitarbeitenden
- b) Die Beziehung zwischen den dieser Verordnung unterliegenden Unternehmen mit ihren Anbietern hinsichtlich Angelegenheiten in Bezug auf ihre Handelsbeziehung
- c) Angelegenheiten, die sich auf die Entscheidungen der dieser Verordnung unterliegenden Unternehmen in Bezug auf das Gewähren oder Ablehnen eines Kredits oder das eventuelle Eingehen eines anderen Vertrags, auf einen konkreten Service oder eine konkrete Tätigkeit mit bestimmten Personen sowie ihre Übereinkommen oder Bedingungen beziehen. Ausgenommen hiervon sind Beschwerden oder Reklamationen aufgrund von Verzögerungen oder Nachlässigkeit bei der Entscheidungsfindung des Finanzinstituts
- d) Beschwerden und Reklamationen, die sich auf Angelegenheiten beziehen, welche derzeit bearbeitet werden oder auf gerichtlichem Weg oder durch Schlichtung oder durch die Beschwerdestellen der Finanzaufsichten (Banco de España, spanische nationale Wertpapierbörsenkommission „Comisión Nacional del Mercado de Valores“ und



Generaldirektion der Versicherungs- und Pensionsfonds „Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones“) gelöst wurden, oder jene, die in manifester Form das Ziel haben, ein beliebiges Recht der dieser Verordnung unterliegenden Unternehmen gegen ihre Kunden zu verhindern, auszudehnen oder zu beeinträchtigen.

- e) Jene, die durch Personen eingereicht werden, die nicht in Spanien ansässig sind, es sei denn, sie beziehen sich auf deren Beziehungen zu in Spanien ansässigen Filialen und auf Vorgänge in Spanien.
- f) Jene, die sich auf Ereignisse oder Vorgänge beziehen, die in einem längeren als dem in Artikel 26, letzter Punkt dieser Verordnung ausdrücklich genannten Zeitraum durchgeführt wurden.

In Angelegenheiten, bei denen sowohl der Kundenservice als auch der Kunden-Ombudsmann zuständig sind, können die Antragsteller eine beliebige Möglichkeit auswählen.

Artikel 8

Die Gruppe setzt die geeigneten Methoden um, um sicherzustellen, dass die Übertragung der durch den Kundenservice für die restlichen Bereiche und Abteilungen der dieser Verordnung unterliegenden Organisation erforderlichen Informationen schnell, sicher, effizient und koordiniert abläuft.

Artikel 9

Die Gruppe stellt dem Kundenservicedienst das zum Ausführen seiner Funktionen erforderliche Personal sowie angemessene Materialien, Fachexperten und Organisationsstrukturen zur Verfügung.

Artikel 10

Es sind die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, damit das im Kundenservice arbeitende Personal über angemessene Kenntnisse der Transparenz- und Schutzverordnung für Kunden von Finanzdiensten verfügt.

KAPITEL II FUNKTIONEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN

Artikel 11

Bei der Ausführung seiner Funktionen handelt der Kundenservice mit der für den geeigneten Schutz der gesetzlich ausdrücklich anerkannten Interessen und Rechte erforderlichen Unabhängigkeit.

Artikel 12

Beschwerden oder Reklamationen, die aufgrund ihrer Natur oder aufgrund eines derzeit laufenden Verfahrens der Zuständigkeit der Verwaltungs-, Schlichtungs- oder Gerichtsorgane unterstehen, dürfen nicht Teil der verpflichtenden Entscheidung des Kundenservice für den Kunden sein.

Artikel 13

Jede Abteilung oder Dienststelle der Gruppe, die eine Beschwerde oder Reklamation erhält und der Ansicht ist, dass diese nicht im Rahmen ihrer normalen Tätigkeit zugunsten des Kunden gelöst werden kann, muss diese unverzüglich an den Kundenservice weiterleiten und den Antragsteller darüber informieren, dass diese Stelle für die Bearbeitung der Beschwerde oder Reklamation zuständig ist, unbeschadet der Möglichkeit, sich gegebenenfalls auch an den Kunden-Ombudsmann zu wenden.

Artikel 14

Der Kundenservice steht auch allen Abteilungen der Gruppe zur Verfügung, die sein Eingreifen benötigen, um die internen Maßnahmen zu definieren und umzusetzen, die für die Organisation notwendig sind, um die korrekten Abläufe unter dem Gesichtspunkt der guten Praktiken anzuwenden.

Artikel 15

Unabhängig von der Erstellung des Jahresberichts, wie unten angegeben, erstellt der Service regelmäßig statistische Berichte über die eingegangenen Beschwerden, entweder nach Betreff, nach Filialen oder nach Produkten, die Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation sind, um ein besseres Verständnis und eine bessere Lösung für Beschwerden und Vorfälle zu ermöglichen.

Artikel 16

Der Kundenservice dient über seinen Leiter als Bindeglied zum Kunden-Ombudsmann und zu den Beschwerdestellen der Finanzaufsichtsbehörden (Banco de España, spanische nationale Wertpapiermarktkommission und Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds) sowie zu Verbraucherorganisationen oder Kundenverbänden.

KAPITEL III LEITER DES KUNDENSERVICE

Artikel 17

Der Leiter des Kundenservice muss eine Fachkraft sein, die über ausreichende Kenntnisse und eine angemessene Ausbildung verfügt, um die ihr zugewiesenen Aufgaben gemäß den Bestimmungen dieser Verordnung und den geltenden gesetzlichen Vorschriften wahrzunehmen. Er wird vom Verwaltungsrat oder, im Auftrag des Verwaltungsrats, vom Exekutivausschuss gemäß den gesetzlichen Bestimmungen ernannt, insbesondere im Hinblick auf Fälle von Unwählbarkeit.

Der Leiter des Kundenservice gehört dem Ausschuss für neue Produkte der Gruppe an, um bei der Konzeption und Vermarktung neuer Produkte die Erfahrungen, die mit den Kunden durch ihre Beschwerden oder Reklamationen gemacht wurden, sowie die Position der Finanzaufsichtsbehörden in ähnlichen Angelegenheiten geltend machen zu können.

Artikel 18

Das Vorliegen einer rechtlichen Unvereinbarkeit ist ein Entlassungsgrund.

Insbesondere darf er seine Position und Tätigkeit nicht mit einer anderen innerhalb der Organisation kombinieren können, um die effektive Trennung des Kundenservices von den übrigen Bereichen, Abteilungen und Dienststellen der Gruppe einzuhalten und ihm somit die notwendige Autonomie zu verleihen.

Artikel 19

Seine Ernennung, Abberufung, Ersetzung und alle anderen relevanten Änderungen werden den Beschwerdestellen der Finanzaufsichtsbehörden (Banco de España, spanische nationale Wertpapiermarktkommission und Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds) und den entsprechenden Aufsichtsbehörden mitgeteilt.

Artikel 20

Die Amtszeit wird auf fünf Jahre festgelegt und er kann für die gleiche Zeitspanne unbegrenzt wiedergewählt werden. Der Verwaltungsrat oder in dessen Auftrag der Exekutivausschuss kann jederzeit durch einen mit Gründen versehenen Beschluss, der sich auf objektive oder



schwerwiegende Absetzungsgründe stützt, die Ersetzung des Leiters des Kundenservice beschließen und innerhalb einer Frist von höchstens einem Monat einen neuen Leiter ernennen.

TITEL III

DER KUNDEN-OMBUDSMANN

Artikel 21

Der Kunden-Ombudsmann verfügt über eine eigene Regelung, die als Anhang beigefügt ist.

Artikel 22

Der Kunden-Ombudsmann ist mit den in seiner eigenen Regelung festgelegten Einschränkungen für die in Artikel 3 genannten Beschwerden zuständig, wobei sein subjektiver Handlungsspielraum dem in Artikel 2 vorgesehenen entspricht. Seine Entscheidungen sind für alle Unternehmen der Gruppe, die an die vorliegende Verordnung gebunden sind, verbindlich, vorbehaltlich der darin und insbesondere in Artikel 8 der Verordnung des Kunden-Ombudsmannes festgelegten Einschränkungen.

Artikel 23

Die Kunden können sich mit ihren Beschwerden oder Reklamationen gemäß den Bestimmungen der Artikel 4 und 7 und den dort vorgesehenen Einschränkungen entweder an den Kundenservice oder an den Kunden-Ombudsmann wenden, wobei ersterer dem letzteren in Fällen der Unzulässigkeit, die in den Bestimmungen des letzteren vorgesehen sind, untergeordnet ist.

Artikel 24

Der Kunden-Ombudsmann hat derzeit den Status eines Teilnehmer-Ombudsmanns inne, wie es in der Gesetzgebung vorgesehen ist.

TITEL IV

INFORMATIONSPFLICHT

Artikel 25

Gemäß den Anforderungen der geltenden Vorschriften hält die Gruppe die folgenden Informationen für die Kunden in jeder öffentlich zugänglichen Zweigstelle sowie auf der Webseite in den gesetzlich vorgeschriebenen Fällen bereit:

- Das Vorhandensein des Kundenservice und des Kunden-Ombudsmanns mit Angabe ihrer Anschrift und E-Mail-Adresse
- Die Verpflichtung, die von den Kunden eingereichten Beschwerden und Reklamationen, die Gegenstand dieser Verordnung sind, innerhalb der in Artikel 32 der Verordnung beschriebenen Fristen zu bearbeiten
- Hinweise auf die Beschwerdestellen der Finanzaufsichtsbehörden (Banco de España, spanische nationale Wertpapiermarktkommission und Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds), Angabe ihrer Postanschriften und elektronischen Adressen sowie der Hinweis auf die Notwendigkeit, den Kundenservice oder den Kunden-Ombudsmann in Anspruch zu nehmen, um Beschwerden und Reklamationen bei ihnen einzureichen
- Das Vorhandensein der vorliegenden Verordnung
- Verweise auf die Vorschriften über Transparenz und Kundenschutz bei Finanzdienstleistungen

KAPITEL I EINREICHUNG, BEARBEITUNG UND LÖSUNG VON REKLAMATIONEN

Artikel 26

Die Einreichung von Beschwerden oder Reklamationen muss persönlich oder durch einen Bevollmächtigten, in Papierform oder mit Hilfe von Computern, elektronischen oder telematischen Mitteln erfolgen, sofern diese das Lesen, Drucken und Speichern der Dokumente ermöglichen. Die Verwendung von Computern, elektronischen oder telematischen Mitteln muss den Anforderungen des spanischen Gesetzes 59/2003 vom 19. Dezember 2003 über elektronische Signaturen entsprechen.

Das Dokument muss folgende Informationen enthalten:

- Name, Vorname und Anschrift der betroffenen Partei und gegebenenfalls der ordnungsgemäß bevollmächtigten Person, die sie vertritt; nationale Personalausweis- oder Reisepassnummer für natürliche Personen und öffentliche Registerdaten für juristische Personen
- Konkreter Grund für die Beschwerde oder Reklamation.
- Dienststelle(n), Abteilung oder Service, in dem/denen der Sachverhalt, der Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation ist, stattgefunden hat
- Ort, Datum und Unterschrift

Der Antragsteller kann alle Unterlagen vorlegen, die er zur Untermauerung seiner Beschwerde oder seines Reklamation für relevant hält.

Beschwerden können im Büro des Kundenservice oder in einem der öffentlich zugänglichen Filialen des Finanzinstituts oder über die E-Mail-Adresse eingereicht werden. Werden sie dem Kunden-Ombudsmann vorgelegt, so sind die Bestimmungen der Verordnung des Kunden-Ombudsmannes einzuhalten.

Beschwerden oder Reklamationen können von der betroffenen Partei nur einmal eingereicht werden, und es kann nicht verlangt werden, dass sie vor verschiedenen Organen des Unternehmens erneut vorgebracht werden.

Die Frist für die Einreichung von Beschwerden oder Reklamationen beträgt zwei Jahre ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde von den Tatsachen, die Anlass zu der Beschwerde oder der Reklamation geben, Kenntnis erlangt hat.

Beschwerden oder Reklamationen, die außerhalb der im vorstehenden Absatz festgelegten Frist eingereicht werden, werden vom Kundenservice nicht angenommen.

Artikel 27

Der Antragsteller unterrichtet den Kundenservice gegebenenfalls über laufende Verfahren vor Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsinstanzen.

Artikel 28

Alle eingegangenen Beschwerden oder Reklamationen werden mit einer entsprechenden Empfangsbestätigung unter Angabe des Datums des Eingangs beim jeweiligen Finanzinstitut bestätigt, es sei denn, es handelt sich um solche, die aufgrund ihrer Art bereits einen solchen unwiderlegbaren Nachweis vorweisen.

Artikel 29

Stellt sich nach der ersten Prüfung der eingegangenen Beschwerde oder Reklamation heraus, dass sie nicht die erforderlichen Voraussetzungen für ihre Zulassung erfüllt, wird der Antragsteller innerhalb von zehn Tagen benachrichtigt, damit er die Versäumnisse korrigieren kann, mit dem Hinweis, dass die Beschwerde oder Reklamation andernfalls ohne weitere Bearbeitung eingereicht wird; dies alles unbeschadet des Rechts des Kunden, eine neue diesbezüglich Beschwerde oder Reklamation unter den in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen einzureichen, wobei sich



diese zweite Einreichung des Kunden auf denselben Sachverhalt beziehen muss, der in der vorherigen Einreichung vorgebracht wurde.

Unabhängig davon werden Beschwerden oder Reklamationen in den folgenden Fällen nicht zur Bearbeitung zugelassen:

- a) Wenn für die Verarbeitung wesentliche Daten, die nicht berichtigt werden können, weggelassen werden, einschließlich der Fälle, in denen der Grund für die Beschwerde oder Reklamation nicht angegeben wird.
- b) Wenn sie in Form von Beschwerden, Reklamationen, Einsprüchen oder anderen Handlungen eingereicht werden, deren Kenntnis der Zuständigkeit der Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsorgane vorbehalten ist, oder wenn es sich um ein schwebendes Verfahren oder einen Rechtsstreit handelt, oder wenn die Angelegenheit in diesen Instanzen bereits entschieden wurde.
- c) Wenn sich der Sachverhalt, die Gründe und der Antrag, die der Beschwerde oder dem Antrag zugrunde liegen, nicht auf bestimmte Vorgänge beziehen oder nicht den in Artikel 26 der vorliegenden Verordnung festgelegten Anforderungen entsprechen.
- d) Wenn Beschwerden oder Reklamationen geltend gemacht werden, die andere, bereits gelöste Beschwerden oder Reklamationen desselben Kunden in Bezug auf denselben Sachverhalt erneut geltend machen.
- e) Nach Ablauf der im letzten Punkt von Artikel 26 der vorliegenden Verordnung festgelegten Frist für die Einreichung von Beschwerden und Reklamationen.

Bleiben die Gründe für die Nichtzulassung nach der Beantwortung des an den Antragsteller gerichteten Ersuchens bestehen, so wird dem Antragsteller die getroffene Entscheidung mitgeteilt, die hinreichend begründet sein muss.

Artikel 30

Der Kundenservice kann von jeder Zweigstelle, Instanz, Abteilung oder jedem Unternehmen der Gruppe alle Daten, Klarstellungen, Berichte oder Beweise anfordern, die er für seine Entscheidung für relevant hält.

Um die vorgeschriebenen Fristen und gegebenenfalls die Bestimmungen für das Einschreiten des Kunden-Ombudsmanns einzuhalten, müssen diese Informationen so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 15 Tagen, übermittelt werden, mit Ausnahme von gesetzlich festgelegten kürzeren Fristen im Einzelfall, damit der Kundenservice rechtzeitig über die Unterlagen verfügt, die es ihm ermöglichen, die notwendigen Entscheidungen zu treffen oder die erforderlichen Behauptungen aufzustellen.

Artikel 31

Wird der Sachverhalt, der zu der Beschwerde oder Reklamation geführt hat, aufgrund der Beschwerde oder Reklamation beim Kundenservice zur Zufriedenheit des Antragstellers berichtigt, so wird der Service von der entsprechenden Stelle unter Beifügung der entsprechenden Belege benachrichtigt. In diesen Fällen der Annahme sowie in den Fällen der ausdrücklichen Rücknahme durch den Betroffenen wird die Beschwerde oder Reklamation ohne weitere Bearbeitung zu den Akten gelegt.

Artikel 32

Die mit der eingegangenen Beschwerde oder Reklamation eingeleitete Akte muss innerhalb einer Frist von höchstens zwei Monaten ab dem Datum der Empfangsbestätigung abgeschlossen werden. Die Entscheidung wird den Betroffenen innerhalb von zehn Kalendertagen nach ihrem Erlass schriftlich auf elektronischem oder telematischem Wege mitgeteilt, sofern diese das Lesen,



den Ausdruck und die Aufbewahrung der Dokumente ermöglichen und den Anforderungen des Gesetzes 59/2003 vom 19. Dezember 2003 über elektronische Signaturen entsprechen, und zwar nach ausdrücklicher Angabe des Antragstellers und, falls eine solche Angabe fehlt, auf demselben Weg, auf dem die Beschwerde oder Reklamation eingereicht wurde.

Wenn der Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation jedoch von einem Zahlungsdienstnutzer im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten aus den Titeln II und III des spanischen Königlichen Gesetzesdekrets 19/2018 vom 23. November 2018 über Zahlungsdienste und andere dringende Maßnahmen in Finanzangelegenheiten eingereicht wird, muss die Akte innerhalb einer Frist von höchstens vierzehn Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde abgeschlossen werden.

Kann in Ausnahmefällen eine Antwort aus Gründen, die sich dem Einfluss des entsprechenden Finanzinstituts entziehen, nicht innerhalb von vierzehn Arbeitstagen erteilt werden, so übermittelt das Finanzinstitut dem Antragsteller eine vorläufige Antwort, in der die Gründe für die Verzögerung der Antwort und die Frist für den Eingang der endgültigen Antwort angegeben sind. In jedem Fall darf die Frist für den Eingang der endgültigen Antwort einen Monat nicht überschreiten.

Artikel 33

Die Entscheidung ist zu begründen und enthält die Schlussfolgerungen zu dem gestellten Antrag, die sich auf Vertragsklauseln, Transparenz- und Kundenschutzvorschriften bzw. auf die gute Finanzpraxis stützen.

Weicht die Entscheidung von Kriterien ab, die in früheren ähnlichen Fällen angewandt wurden, ist dies ebenfalls zu begründen.

Artikel 34

In den Entscheidungen, mit denen die Verfahren zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen abgeschlossen werden, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Antragsteller das Recht hat, die Beschwerdestelle der Finanzaufsichtsbehörden (Banco de España, spanische nationale Wertpapierkommission und Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds) mit der Angelegenheit zu betrauen, wenn er mit dem Ergebnis der Entscheidung nicht einverstanden ist, je nachdem, um welchen Sachverhalt es sich handelt.

Der Antragsteller kann sich an die Beschwerdestellen der Finanzaufsichtsbehörden wenden, wenn er keine Antwort auf seine Reklamation oder Beschwerde erhalten hat und seit der Einreichung bei der Einheit eine der unten aufgeführten Fristen verstrichen ist:

- Zwei Monate, sofern es sich bei dem Antragsteller nicht um einen Verbraucher handelt.
- Ein Monat, wenn der Antragsteller ein Verbraucher ist, gemäß Artikel 18 und der Ersten Zusatzbestimmung des spanischen Gesetzes 7/2017 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.
- Vierzehn Arbeitstage, wenn sich der Gegenstand der Reklamation auf einen Zahlungsdienst im Zusammenhang mit den Titeln I und II des spanischen Königlichen Gesetzesdekrets 19/2018 über Zahlungsdienste und andere dringende Maßnahmen in Finanzangelegenheiten bezieht.

In jedem Fall wird der Antragsteller darauf hingewiesen, dass die Beschwerde oder Reklamation, die er bei den Beschwerdestellen der Finanzaufsichtsbehörden einreichen kann, unter der Voraussetzung, dass er als Verbraucher angesehen wird, vor Ablauf eines Jahres nach Einreichung der Beschwerde beim Kundenservice eingereicht werden muss.

Artikel 35

Die Entscheidungen des Kundenservice sind, unabhängig davon, ob sie für den Antragsteller günstig oder ungünstig ausfallen, für diesen nicht bindend, so dass der Antragsteller, sollte er sie akzeptieren, nicht auf ein späteres Recht oder einen Antrag zur Verteidigung seiner Interessen verzichten muss.

KAPITEL II

BEZIEHUNG ZU DEN BESCHWERDESTELLEN DER FINANZAUF SICHTSBEHÖRDEN

Artikel 36

Der Kundenservice muss die Anfragen, die die Beschwerdestellen der Finanzaufsichtsbehörden (Banco de España, spanische nationale Wertpapiermarktkommission und Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds) in Ausübung ihrer Funktionen an ihn richten, innerhalb der von ihnen festgelegten Fristen und in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen beantworten.

Es werden die notwendigen Beschlüsse gefasst, um die Übermittlung von Daten und Dokumenten, die für die Ausübung ihrer Funktionen erforderlich sind, an die genannten Beschwerdestellen der Finanzaufsichtsbehörden zu erleichtern, sodass diese Übermittlung auf telematischem Wege unter Verwendung elektronischer Signaturen gemäß den Bestimmungen von Artikel 4 des spanischen Gesetzes 59/2003 vom 19. Dezember 2003 und seiner Durchführungsbestimmungen erfolgen kann.

TITEL VI

JAHRESBERICHT

Artikel 37

Vor Ende des ersten Quartals eines jeden Jahres legt der Kundenservice dem Verwaltungsrat der Finanzinstitute, auf die diese Verordnung Anwendung findet, einen erläuternden Bericht über die Ausübung seiner Funktion und gegebenenfalls die des Kunden-Ombudsmannes während des vorangegangenen Jahres vor, der mindestens Folgendes enthalten muss:

- Statistische Zusammenfassung der Beschwerden und Reklamationen mit einem Bericht über ihre Anzahl, die Zulassung zur Bearbeitung und die Gründe für die Ablehnung, die Gründe und Fragen, die in den Beschwerden und Reklamationen aufgeworfen werden, sowie die betreffenden Beträge und Summen
- Zusammenfassung der ergangenen Entscheidungen mit der Angabe, ob sie für den Antragsteller günstig oder ungünstig ausgefallen sind
- Allgemeine Kriterien, die in den Entscheidungen enthalten sind
- Empfehlungen oder Vorschläge, die sich aus der Tätigkeit ergeben, im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität der erbrachten Dienstleistung, in Übereinstimmung mit dem Ziel einer korrekten Arbeitsweise unter dem Gesichtspunkt der guten Praxis

Ein Teil des zusammenfassenden Berichts wird nach standardisierten Kriterien in den Jahresbericht der Unternehmen aufgenommen, die dieser Verordnung unterliegen.

TITEL VII

ÜBER ÄNDERUNGEN AN DER VERORDNUNG

Artikel 38

Sollte eine Änderung der Verordnung erforderlich sein, so tritt diese erst in Kraft, wenn sie vom Verwaltungsrat oder in dessen Auftrag von der Exekutivkommission genehmigt und von der Banco de España positiv geprüft worden ist.



INKRAFTTRETEN DER ÜBERGANGSBESTIMMUNGEN

Die Verordnung tritt in Kraft, sobald sie vom Verwaltungsrat oder in dessen Auftrag von der Exekutivkommission genehmigt und von der Banco de España positiv geprüft worden ist.