Reglement Ombudspersoon

Hoofdstuk 1: Regelgeving, toewijzing, duur en onafhankelijkheid van de functie.

Artikel 1: (*Regelgeving*)

Dit reglement bepaalt hoe de functie van Ombudspersoon (voortaan de Ombudspersoon genoemd) wordt vormgegeven bij de in Bijlage 1 genoemde Entiteiten.

Overeenkomstig de bepalingen in artikel 8 van Verordening ECO/734/2004 van 11 maart inzake de afdelingen en klantendiensten en de ombudspersoon van financiële instellingen (voortaan de Verordening genoemd) dient de centrale bank van Spanje (Banco de España) te verifiëren dat dit Reglement en de daaruit voortvloeiende aanpassingen over de nodige regulering beschikken en worden aangepast aan hetgeen is bepaald in de toepasselijke regelgeving.

Artikel 2: (*Benoeming*)

De Ombudspersoon wordt gezamenlijk en unaniem benoemd door de Instellingen (na akkoord van hun Raad van Bestuur of gelijkwaardige organen). Deze functie moet worden toegewezen aan een betrouwbaar persoon met een erkende reputatie in de juridische, economische of financiële sector. De ombudspersoon moet deze ervaringen hebben opgedaan buiten de Entiteiten waaraan deze diensten verleent. Na de benoeming wordt dit doorgegeven aan de centrale bank van Spanje (Banco de España), de nationale beurscommissie (Comisión Nacional del Mercado de Valores, CNMV) en de algemene directie van verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen.

Artikel 3: (*Onafhankelijkheid*)

De Ombudspersoon werkt onafhankelijk van de Entiteiten en met volledige autonomie betreffende de criteria en richtlijnen die hij/zij moet toepassen om deze functie te kunnen uitvoeren.

Artikel 4: (*Duur van de functie*)

De Ombudspersoon wordt benoemd voor een periode van drie jaar en kan steeds voor een periode van dezelfde duur worden verlengd, zo vaak als de Entiteiten dit passend achten. De verlenging moet unaniem worden aangenomen door de Entiteiten; degene die niet instemmen met de verlenging, kunnen zich onmiddellijk na die beslissing afsplitsen van de groep, zonder afbreuk te doen aan de economische verplichtingen die zij zijn aangegaan onder de geldende begroting.

Artikel 5: (Redenen voor incompatibiliteit en onverkiesbaarheid)

1. De functie van de Ombudspersoon kan niet worden gecombineerd met andere functies of beroepen die de uitvoering van deze functie kunnen belemmeren of hier afbraak aan kunnen doen, of met functies of beroepen waardoor zijn/haar onpartijdigheid of onafhankelijkheid in het geding komt.

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

2. Deze personen kunnen niet verkiesbaar worden gesteld voor deze functie: eenieder die failliet is verklaard zonder dat sanering heeft plaatsgevonden; eenieder die vervolgd wordt of tegen wie een proces loopt, overeenkomstig de procedures waarnaar wordt verwezen onder Titel 2 en 3 uit Boek 4 van het Spaanse Wetboek van Strafrecht; eenieder die een strafblad heeft wegens fraude, strafbare feiten in verband met de openbare financiën, faillissementsmisdrijven, misdrijven met betrekking tot het bewaren van documenten, schending van het beroepsgeheim, witwaspraktijken, verduistering van overheidsgelden, openbaarmaking van een bedrijfsgeheim of eigendomsdelicten; eenieder die onbevoegd is verklaard of is geschorst, hetzij strafrechtelijk, hetzij administratief, om openbare functies, bestuursfuncties of leidinggevende functies uit te oefenen bij financiële Instellingen.

Artikel 6: (*Beëindiging van de functie*)

1. In eenieder van de volgende gevallen legt de Ombudspersoon de functie neer:
   a) Verloop van de termijn waarvoor de Ombudspersoon benoemd is, tenzij de Entiteiten besluiten tot verlenging.
   b) Arbeidsongeschiktheid.
   c) Onherroepelijke veroordeling voor een misdrijf.
   d) Ontslag of ontheffing.
   e) Bij unaniem besluit van de Entiteiten op grond van grove nalatigheid bij de uitvoering van de functie. Er moet een geldige reden zijn voor voornoemd besluit om de noodzakelijke onafhankelijkheid van de Ombudspersoon te kunnen waarborgen.
2. Zodra deze functie vrijkomt, dienen de Entiteiten binnen dertig dagen een nieuwe Ombudspersoon te benoemen. Ze moeten ook de beslissingen van de voormalige Ombudspersoon ten uitvoer brengen. De benoeming moet unaniem worden aangenomen door de Entiteiten. Zij die niet hebben ingestemd met de benoeming, kunnen zich onmiddellijk na het besluit afsplitsen van de groep. Ze mogen hierbij geen afbreuk doen aan de economische verplichtingen die zij zijn aangegaan onder de geldende begroting.

Hoofdstuk 2: Bevoegdheden.

Artikel 7: (*Bevoegdheid van de Ombudspersoon*)

1. De Ombudspersoon dient toezicht te houden op de rechten en belangen van de gebruikers en klanten van de financiële diensten van de Entiteiten en dient hun rechten en belangen te beschermen. Eveneens dient de Ombudspersoon erop toe te zien dat er in de relaties die voortkomen uit deze dienstverlening te allen tijde sprake is van handelen ter goeder trouw, en volgens de principes van gelijkwaardigheid en wederzijds vertrouwen.

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

Om de functie te kunnen uitoefenen dient de Ombudspersoon de klachten of schadeclaims met betrekking tot bankverrichtingen of -diensten, alsook financiële activiteiten en diensten die gebruikers en klanten voorleggen, grondig te kennen, te bestuderen en op te lossen. Dit is van toepassing op klachten die betrekking hebben op vertragingen, nalatigheid of defecten bij eerdergenoemde financiële diensten. Dit geldt ook voor schadeclaims die zijn ingediend met als doel een terugbetaling te ontvangen overeenkomstig wettelijk erkende rechten en belangen die voortkomen uit contracten. De behandeling dient te gebeuren volgens de regelgeving inzake openbaarheid en klantenbescherming of op basis van best practices en gebruiken in de financiële sector, die in het bijzonder gestoeld zijn op het gelijkwaardigheidsbeginsel. De Ombudspersoon dient eveneens de kwesties betreffende de relaties met klanten en gebruikers die worden voorgelegd door de Entiteiten te kennen, te bestuderen en op te lossen indien de Entiteiten dit gepast achten. In beide situaties kan de Ombudspersoon optreden als bemiddelaar tussen klanten, gebruikers en Entiteiten om een billijke oplossing te vinden.

2. Verder dient de Ombudspersoon de belangen van de deelnemers te behartigen zoals beoogd in artikel 7 van de geconsolideerde tekst van de Spaanse wet inzake pensioenregelingen en -fondsen, aangenomen bij Koninklijk Wetsbesluit 1/2002 van 29 november inzake individuele pensioenregelingen, waarin de Entiteiten die dit Reglement onderschrijven uitdrukkelijk zijn benoemd.

Artikel 8: (Uitgesloten bevoegdheden)

1. De volgende zaken vallen niet onder de bevoegdheid van de Ombudspersoon:

   a) De relaties tussen de Entiteiten en hun werknemers, onverminderd het recht van de werknemers om een klacht of schadeclaim in te dienen naar aanleiding van bankactiviteiten die worden uitgevoerd door Entiteiten waarop dit Reglement van toepassing is.

   b) De relaties tussen de Entiteiten en hun aandeelhouders, onverminderd het recht van de aandeelhouders om een klacht of schadeclaim in te dienen naar aanleiding van bankactiviteiten die worden uitgevoerd door Entiteiten waarop dit Reglement van toepassing is.

   c) Kwesties waarin moet worden bepaald of de Entiteiten al dan geen krediet verstrekken of een ander contract al dan niet afsluiten, of waarin wordt beslist of bepaalde personen een bepaalde dienst al dan niet wordt verleend, alsook onder welke overeenkomsten of voorwaarden; zonder daarbij afbreuk te doen aan het oordeel over de getoonde zorgvuldigheid bij het nemen van dat soort besluiten, indien dit de reden was voor de klacht of schadeclaim.

   d) Kwesties die in behandeling zijn genomen bij de rechtbank of die reeds zijn behandeld door de rechtbank, middels arbitrage of in behandeling zijn genomen bij de klachtendienst van de Toezichthoudende Entiteit; of klachten die zijn ingediend teneinde de uitoefening van de rechten van de Entiteiten ten opzichte van hun klanten te belemmeren, uit te stellen of te verhinderen.

   e) Klachten of schadeclaims die zijn ingediend door reclamanten die geen ingezetene zijn in Spanje, met uitzondering van kwesties die betrekking hebben op de vestigingen in Spanje of de activiteiten die in Spanje worden uitgevoerd.

   f) Schadeclaims voor een bedrag van meer dan zestigduizend euro (€ 60.000,-) of die deel uitmaken van een schadeclaim die de klant heeft ingediend of kan indienen waarvan het totaalbedrag hoger is dan het voornoemde bedrag.

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

2. In deze gevallen weigert de Ombudspersoon de klacht of schadeclaim in behandeling te nemen en verwijst deze onverwijld door naar de Afdeling of Klantenservice van de Entiteit in kwestie en communiceert dit aan de reclamant.

Hoofdstuk 3: Klachtenprocedure.

Artikel 9: (*Inleiding*)

1. Een klacht of schadeclaim dient te worden ingediend, hetzij persoonlijk, hetzij met behulp van een vertegenwoordiger, met ondersteunende documenten, op papier of digitaal, zodat deze kunnen worden gelezen, geprint en bewaard. Het gebruik van digitale, elektronische of online middelen dient in overeenstemming te zijn met de vereisten die zijn bepaald in de Spaanse wet 59/2003 van 19 december, aangaande de elektronische handtekening.

   Een klacht of schadeclaim kan op dezelfde manier worden verstuurd naar het e-mailadres dat iedere Entiteit voor deze doeleinden heeft ingericht overeenkomstig hetgeen is vastgelegd in artikel 11.3 van de Verordening.

2. In het document waarmee de klachtenprocedure wordt ingeleid moet het volgende worden vermeld:

   a) Voornaam, achternaam en adres van de belanghebbende en, indien van toepassing, die van de vertegenwoordiger die hiertoe naar behoren gemachtigd is; ID-nummer of paspoortnummer voor natuurlijke personen en de gegevens uit het openbaar register voor rechtspersonen.
   b) Reden voor de klacht of schadeclaim, met duidelijke specificatie van de kwesties waarover een uitspraak wordt gevraagd.
   c) Vestiging, afdeling of dienst waar de feiten met betrekking tot de klacht of schadeclaim hebben plaatsgevonden.
   d) Dat de aan de schadeclaim onderhevige kwestie bij weten van de reclamant op dit moment niet in een administratieve, juridische of arbitrageprocedure in behandeling is.
   e) Plaats, datum en handtekening.

De reclamant dient de bewijzen samen met dit document over te dragen om de schadeclaim te kunnen onderbouwen.

3. Als er onvoldoende bekend is over de identiteit van de reclamant of er niet duidelijk kan worden vastgesteld op welke feiten de schadeclaim gebaseerd is, dan kan aan de ondergetekende worden gevraagd om de ingediende stukken binnen tien dagen te vervolledigen met de waarschuwing dat er geen gevolg wordt gegeven aan de schadeclaim indien dit niet gebeurt, onverminderd het recht van de klant om een nieuwe schadeclaim in te dienen over dezelfde kwestie.

4. De klachten of schadeclaims kunnen worden ingediend bij de afdeling, de klantendienst van de Entiteiten, de Ombudspersoon of in ieder openbaar kantoor van de Entiteiten die dit Reglement moeten volgen, alsook via het e-mailadres dat is opgenomen in Bijlage 2.

5. De klacht of schadeclaim dient bij de Ombudspersoon te worden ingediend binnen een termijn van twee jaar, te tellen vanaf het moment dat de klant of gebruiker op de hoogte wordt gesteld van de feiten waarop de klacht of schadeclaim betrekking heeft.

6. De Ombudspersoon geeft de reclamant een ontvangstbevestiging van zijn klacht of schadeclaim, waardoor de datum waarop de klacht is ingediend komt vast te liggen voor alle rechtsgevolgen.

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

De datum van de ontvangstbevestiging is de datum waarop de klacht of schadeclaim wordt ontvangen door de Entiteit. Deze wordt gebruikt in alle gevallen die vermeld staan in artikel 9.4 van dit Reglement.

7. Het indienen en behandelen van schadeclaims door de Ombudspersoon is volledig kosteloos.

Artikel 10: (Ontvankelijkheid)

1. De Ombudspersoon besluit, na alle onderzoeken die hij/zij gepast acht, of de kwestie waarop de ontvangen klacht of schadeclaim betrekking heeft onder zijn/haar bevoegdheid valt. Zo niet, kan de Ombudspersoon weigeren deze in behandeling te nemen.

2. In de volgende gevallen wordt de klacht of schadeclaim niet in behandeling genomen:

a) Indien er essentiële informatie ontbreekt om de klacht te behandelen en dit niet kan worden rechtgezet, inclusief de aanvragen waarin de klacht of claim niet wordt gemotiveerd.
b) Indien er een klacht of schadeclaim wordt ingediend en de te ondernemen stappen zijn voorbehouden aan administratieve, arbitrale of juridische organen of deze in afwachting is van behandeling bij een van deze instanties of daar reeds is behandeld.
c) Indien de feiten, de redenen of het verzoek waarop de klacht of schadeclaim is gebaseerd niet verwijzen naar concrete activiteiten of niet voldoen aan de vereisten zoals vastgesteld in artikel 7 van dit Reglement.
d) Indien dezelfde klacht of schadeclaim meermaals wordt ingediend door dezelfde klant met betrekking tot dezelfde feiten en daar al eerder een beslissing over is genomen.
e) Indien de in artikel 9.5 van dit Reglement vastgelegde termijn, waarbinnen een klacht of schadeclaim kan worden ingediend, reeds is verstreken.

Indien een klacht of schadeclaim niet in behandeling wordt genomen vanwege een van bovenstaande redenen, wordt dit aan de belanghebbende gecommuniceerd door middel van een gemotiveerde beslissing. Deze krijgt tien dagen de tijd om schriftelijke opmerkingen in te dienen. Nadat deze termijn is verstreken en de belanghebbende geen schriftelijke opmerkingen heeft ingediend, wordt de beslissing om de klacht of schadeclaim niet in behandeling te nemen definitief. Indien de belanghebbende wel heeft geantwoord maar de redenen om de klacht of schadeclaim niet in behandeling te nemen hetzelfde blijven, dan wordt de definitieve beslissing van de Ombudspersoon gecommuniceerd aan de belanghebbende.

Artikel 11: (*Behandeling*)

1. Zodra een klacht of schadeclaim in behandeling wordt genomen, geeft de Ombudspersoon de Entiteit vijftien (15) werkdagen de tijd om een schriftelijke reactie te formuleren voor het inleveren van of voorstellen tot relevant bewijsmateriaal. Verder kan de Ombudspersoon aan zowel de reclamant als aan de verschillende afdelingen en diensten van de Entiteit informatie vragen, zoals gegevens, ophelderingen, verslagen of andere vormen van aanvullend bewijs die deze relevant acht om de beslissing te nemen. Ze krijgen dan tien dagen om aan deze aanvragen te voldoen.

   Deze termijnen onderbreken de termijn niet die in artikel 12 van dit Reglement is bepaald, waarbinnen de Ombudspersoon een beslissing dient te nemen.

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

2. Indien de Entiteit, na het zien van de klacht of schadeclaim, de situatie naar tevredenheid van de reclamant heeft opgelost, dient die Entiteit dit te communiceren aan de Ombudspersoon en met de nodige documenten te onderbouwen, tenzij de belanghebbende daar uitdrukkelijk van afziet. In dat geval wordt geen gevolg gegeven aan de schadeclaim en wordt deze zonder verdere behandeling gearchiveerd.

3. De belanghebbenden kunnen te allen tijde van hun schadeclaims afzien. Indien de belanghebbende afziet van de schadeclaim, wordt de procedure onmiddellijk stopgezet. De Ombudspersoon kan deze procedure echter in het kader van diens functie voortzetten, om naleving van de regelgeving omtrent openbaarheid te stimuleren en om de klanten, best practices en financiële gebruiken te beschermen.

Artikel 12: (Besluit van de Ombudspersoon)

1. De Ombudspersoon neemt de beslissing binnen twee maanden, te tellen vanaf de dag waarop de klacht of schadeclaim wordt ingediend bij een van de bestaande instanties die hiervoor dienen (kantoren, klantendiensten, Ombudspersonen of e-mail). In deze termijn wordt de tijd die de reclamant heeft gebruikt om de stukken te vervolledigen niet meegerekend overeenkomstig de bepalingen in artikel 9.3. De belanghebbenden worden binnen tien dagen, te tellen vanaf de datum waarop de beslissing wordt genomen, schriftelijk of op een van de andere manieren die worden vermeld in artikel 9.1 van dit Reglement, op de hoogte gesteld van de beslissing zoals uitdrukkelijk is gevraagd door de reclamant. Indien dit niet op deze manier is gebeurd, dient de beslissing te worden verstuurd op dezelfde manier als waarop de klacht of schadeclaim is ingediend.

2. De beslissing van de Ombudspersoon moet altijd worden gemotiveerd en dient duidelijke conclusies te bevatten over de klacht of schadeclaim die is ingediend. Bij deze beslissing dient de Ombudspersoon zich te baseren op contractuele clausules, de regelgeving omtrent openbaarheid, toepasselijke bescherming van de klanten, best practices en financiële gebruiken. Indien de beslissing afwijkt van de criteria die eerder in soortgelijke dossiers zijn genomen, dient de Ombudspersoon redenen daarvoor te geven.

   In de beslissing moet staan dat de reclamant zich kan wenden tot de klachtendienst van de Toezichthoudende Instelling indien deze niet akkoord gaat met de uitspraak van de Ombudspersoon.

3. Indien de Beslissing van de Ombudspersoon gunstig is ten aanzien van de klacht of schadeclaim, dient de Ombudspersoon is de de Entiteit verplicht ernaar te handelen. Dit mag echter geen obstakel zijn voor rechterlijke toetsing, voor andere manieren van geschillenbeslechting of voor bescherming van overheidswege.

   De betrokken Entiteit handelt binnen tien dagen naar de beslissing, te tellen vanaf de dag waarop deze op de hoogte is gesteld van de beslissing. Dit geldt als deze verplicht is een bedrag te betalen of een andere handeling te verrichten ten gunste van de klant. De termijn geldt tenzij in de beslissing een andere termijn is vastgelegd gelet op de omstandigheden van de kwestie.

4. Zodra de voorziene termijn in dit reglement is verstreken en de reclamant nog niet op de hoogte is gesteld van de beslissing (zoals vermeld in artikel 12.1), kan de reclamant zich wenden tot de Klantendienst van de Toezichthoudende Instelling, onverminderd het recht de stappen te ondernemen die hij/zij passend acht.

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

Artikel 13: (Procedure ter verdediging van de deelnemer)

De procedure van indienen, behandelen en beëindigen van klachten en schadeclaims zoals dat wordt gereguleerd in dit Reglement, is van toepassing op alle deelnemers aan en begunstigden van individuele pensioensregelingen.

Hoofdstuk 4: Jaarverslag

Artikel 14:

1. In het eerste trimester van het jaar dient de Ombudspersoon een verklarend verslag te maken over de ontwikkelingen in de functie gedurende het voorgaande jaar, voor alle Entiteiten die worden vermeld en gedetailleerd in Bijlage 1. Dit verslag moet minstens het volgende omvatten:
   a) Een statistische samenvatting van de klachten en schadeclaims, met inlichtingen over het aantal daarvan, de ontvankelijkheid van verzoeken, redenen om verzoeken niet-ontvankelijk te verklaren, redenen en kwesties die werden genoemd in de klacht of schadeclaim en de betrokken bedragen.
   b) Een samenvatting van de genomen beslissingen, waarbij wordt aangegeven of de beslissing al dan niet gunstig was voor de reclamant.
   c) Algemene criteria voor de beslissingen.
   d) Aanbevelingen of suggesties op basis van zijn/haar ervaringen om de gestelde doelen beter te kunnen bereiken.
2. Een samenvatting van dit verslag wordt opgenomen in het Jaarverslag van de Entiteiten.

Hoofdstuk 5: Relaties tussen de Ombudspersoon en de Entiteiten.

Artikel 15:

1. Onverminderd de bepalingen in het vorige artikel kan de Ombudspersoon de Entiteiten aanbevelingen en voorstellen doen op alle gebieden waarop deze bevoegd is en die, naar zijn/haar oordeel, de relatie ten goede kunnen komen, alsook het vertrouwen tussen Entiteiten en hun klanten kunnen bevorderen.
2. Om het functioneren van de Ombudspersoon te faciliteren kunnen de Entiteiten de ideale manier vaststellen om de administratieve en operatieve diensten ervan te garanderen in de vorm van een vereniging, commissie of delegatie in één van de Entiteiten die is verbonden aan de naleving en uitvoering van de verplichtingen waar zij allemaal onder vallen. Voor ditzelfde doel dient iedere Entiteit iemand aan te wijzen die namens de Entiteit de relatie met de Ombudspersoon onderhoudt zodat verzoeken om de nodige informatie of samenwerking om de functie van de Ombudspersoon uit te oefenen met betrekking tot de schadeclaims of andere kwesties die verband houden met de Entiteit via deze persoon worden uitgevoerd, zonder dat dit de bepalingen onder artikel 11. 1 van dit Reglement belemmert.
3. De Entiteiten nemen alle nodige maatregelen om het functioneren van de Ombudspersoon te optimaliseren en om de onafhankelijkheid van de functie te waarborgen. De Entiteiten dienen in het bijzonder deze stappen te ondernemen:

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

a) Jaarlijks een begroting goedkeuren waarin de onkosten van de Ombudspersoon voldoende worden gedekt zodat deze naar behoren kan functioneren.
b) Samenwerken met de Ombudspersoon zodat deze diens functie naar behoren kan uitvoeren en, in het bijzonder, de Ombudspersoon voorzien van alle informatie waar om wordt gevraagd in de materie waarin deze bevoegd is en die verband houdt met de kwesties die hem/haar worden voorgelegd.
c) De klanten informeren over het bestaan en de functies van de Ombudspersoon, alsook van de inhoud van dit Reglement, over de rechten die zij hebben om klachten en schadeclaims in te dienen en hoe zij dit kunnen doen. Concreet moeten zij informeren over het post- en e-mailadres van de Ombudspersoon en alle relevante informatie ter beschikking stellen van de klanten en gebruikers van de Entiteiten in al hun kantoren en op hun websites.
d) De klachten en schadeclaims die geformuleerd zouden kunnen worden met betrekking tot het optreden van de Ombudspersoon in ontvangst nemen en beoordelen en in voorkomend geval, het nemen van de beslissing waarnaar lid 1.e) van artikel 6 van het onderhavige Reglement verwijst.

Slotbepaling

Dit Reglement kan worden aangepast middels unaniem besluit van de Entiteiten die zijn aangesloten bij de Ombudspersoon, overeenkomstig de geldende wetgeving en onverminderd hetgeen is vastgelegd in artikel 1 van dit Reglement.

Bijlage 1: Instellingen die zijn aangesloten bij de Ombudspersoon

"Santander Group"

Banco Santander, S.A.
Santander Factoring y Conforming, 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.X.

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

Openbank

“March Group”

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

“Bankinter Group”

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

“Deutsche Bank Group”

Deutsche Bank, S.A.E.

“Sabadell Group”

Banco Sabadell, S.A.
Bansabadell Financiación, E.F.C., S.A.
Bansadell Inversión. S.A. S.G.I.I.C. (Eenpersoonsvennootschap)
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 Group”

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

“Allianz Popular Group”

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

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079

Bijlage 2: Gegevens van de ombudspersoon

Ombudspersoon:

Dhr. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga

Adres:

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

Apartado de Correos: 14019
28080 - Madrid

Telefoonnummer:	[+34] 91 429 56 61
Fax:	[+34] 91 429 23 19

E-mailadres:

oficina@defensorcliente.es

Open Bank, S.A. Statutaire zetel: Plaza Santa Bárbara 2, 28004 Madrid, Spanje - Handelsregister van Madrid, folie 202, deel 5308, blad M-87030 - N.I.F. A28021079