Openbank

Reglement Klantenservice en Ombudsman van de Santander Group

VOORWOORD

Een van de belangrijkste eigenschappen van de Santander Group is dat de groep multilokaal is, waardoor het mogelijk is om wereldwijd één enkel handelsmodel door te voeren en te combineren met de beste werkwijzen van elke lokale markt waarop wij actief zijn.

Dit handelsmodel wordt uiteengezet aan de hand van duidelijk gedefinieerde en gemeenschappelijke richtlijnen in ieder land waar Santander Group is gevestigd. Zo zijn we ervan overtuigd dat klanttevredenheid een doorslaggevende factor is om stabiele winsten te kunnen creëren op lange termijn en dat klanttevredenheid altijd centraal dient te staan bij onze commerciële activiteiten.

Naast deze intrinsieke overtuiging, waardoor wij duurzame relaties kunnen opbouwen met onze klanten, bevinden wij ons in een externe situatie die een toename van de bescherming van consumenten in de wereldwijde financiële activiteit bevordert.

Een duidelijk voorbeeld hiervan is de regelgeving omtrent gegevensbescherming van gebruikers van financiële diensten, die onlangs is opgesteld in Spanje. Hierin wordt onder meer de verplichting dit Reglement op te stellen bepaald.

Dit Reglement is onderverdeeld in zeven hoofdstukken, waarin volgende zaken worden uitgewerkt: de doelstelling en de reikwijdte, de activiteiten van de klantendienst, de ombudspersoon als onafhankelijk en vrijwillig orgaan waar de reclamant zich toe kan wenden indien hij dat wenst, de informatieverplichtingen die het bedrijf is aangegaan, de procedure om klachten en schadeclaims in te dienen, het jaarverslag over schadeclaims dat ieder jaar moet worden gepubliceerd en in het jaarverslag van de Groep moet worden opgenomen in het kader van transparantie naar onze aandeelhouders en klanten en, tot slot, de regelgeving over aanpassing van het Reglement.

Daarnaast is er in het Reglement ook een overgangsbepaling opgenomen over de inwerkingtreding van het Reglement.

HOOFDSTUK 1
DOELSTELLING EN REIKWIJDTE

Artikel 1

Dit Reglement Klantenservice en Ombudsman van de Santander Groep (hierna het “Reglement”) is bedoeld om invulling te geven aan decreet 734/2004 van 11 maart van het Spaanse Ministerie van Financiën inzake de Klantenservices en Ombudspersonen. Dit Reglement heeft als doel de bestaande procedures voor het beantwoorden van klachten en schadeclaims van klanten, te reguleren.

Artikel 2

Het reglement is van toepassing op Spaanse financiële instellingen van de Santander Group (met uitzondering van de instellingen die, overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, een eigen reglement hebben opgesteld) en dient te worden bevestigd door de Spaanse nationale bank (Banco de España) als toezichthoudende instelling van de grootste entiteit van de groep.

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 3

Klachten en schadeclaims van klanten die onder het Reglement vallen, omvatten, maar zijn niet beperkt tot, vertragingen en nalatigheid in de financiële diensten die gebruikers ontvangen, en in hun wettelijk vastgelegde belangen en rechten. Het maakt niet uit of deze diensten voortkomen uit contracten, regelgeving omtrent transparantie en bescherming van de klant of vanuit best practices en financiële gebruiken.

Bij de verzekeringscontracten worden benadeelde derden beschouwd als gebruikers van financiële diensten.

Artikel 4

De klachten en schadeclaims kunnen worden ingediend bij zowel de klantendienst als de ombudspersoon, naargelang de voorkeur van de reclamant, met uitzonderingen van klachten die uitdrukkelijk buiten de bevoegdheid van deze instanties/personen vallen. Indien een dergelijke klacht of schadeclaim wordt ingestuurd naar de ombudspersoon, dan stuurt deze de klacht of schadeclaim onverwijld door naar de bevoegde afdeling of de klantendienst en communiceert dit eveneens aan de reclamant.

HOOFDSTUK 2

DEEL 1 OVER DE KLANTENDIENST

Artikel 5

De klantendienst maakt onderdeel uit van het algemeen secretariaat van de bank en handelt onafhankelijk van de andere commerciële en operatieve afdelingen van de rest van de groep. De klantendienst behandelt klachten en schadeclaims die zijn ingediend door gebruikers van financiële diensten van alle financiële ondernemingen van de groep die onder de reikwijdte van dit Reglement vallen, zoals uiteengezet in artikel 2.

De oplossingen van de klantendienst hebben een bindend karakter voor de ondernemingen die gebonden zijn aan dit Reglement, maar niet voor de reclamanten, met uitzondering van hetgeen is vastgelegd in artikel 12. De oplossingen worden gecommuniceerd aan de getroffen ondernemingen, overeenkomstig hetgeen is vastgelegd in de bijbehorende artikelen in het Reglement.

Artikel 6

Hetgeen is vermeld in het vorige artikel heeft evengoed betrekking op eventuele ondernemingen binnen de groep die, krachtens de geldende regelgeving, al een eigen klantendienst of ombudspersoon hebben.

Artikel 7

De klantendienst is bevoegd om alle klachten en schadeclaims af te handelen die worden vermeld in artikel 3, met uitzondering van de volgende:

a) Relaties tussen ondernemingen die onder dit Reglement vallen en hun aandeelhouders en werknemers als zodanig.
b) Betrekkingen tussen ondernemingen en hun leveranciers die onder dit Reglement vallen, als de klacht of schadeclaim betrekking heeft op hun handelsbetrekkingen.

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

c) Kwesties die betrekking hebben op de beslissingen van de aan dit Reglement onderworpen ondernemingen om al dan niet een lening toe te kennen, een nieuw contract af te sluiten of handel te drijven met bepaalde personen, alsook over convenanten of voorwaarden daartoe, behalve als de klacht of schadeclaim voortkomt uit vertraging of nalatigheid bij het nemen van beslissingen door de entiteit.

d) Kwesties die worden doorverwezen naar of reeds zijn opgelost via de juridische weg of door de klachtencommissies van financiële toezichthouders (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores en Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), of die overduidelijk bedoeld zijn om te vermijden, vertragen of verhinderen dat de ondernemingen die vallen onder dit Reglement hun rechten kunnen uitoefenen naar hun klanten toe.

e) Klachten of schadeclaims die worden 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) Klachten of schadeclaims die betrekking hebben op feiten of handelingen die zijn uitgevoerd buiten de vastgestelde termijn in artikel 26 van dit Reglement.

In de kwesties waarin zowel de klantendienst als de ombudspersoon bevoegd zijn, mogen de reclamanten kiezen waar ze hun klacht of schadeclaim indienen.

Artikel 8

De groep neemt gepaste maatregelen om te kunnen garanderen dat de gevraagde informatie snel, veilig, efficiënt en gecoördineerd wordt overgedragen van de klantendienst naar de andere afdelingen van de groep die onder dit Reglement vallen.

Artikel 9

De groep voorziet de klantendienst van al het personeel en materiaal, alsook van de nodige technologische en organisatorische middelen om te garanderen dat de klantendienst zijn functie kan uitoefenen.

Artikel 10

De nodige maatregelen moeten worden getroffen zodat het personeel van de klantendienst voldoende kennis heeft van de regelgeving omtrent transparantie en bescherming van klanten van financiële diensten.

DEEL II

FUNCTIES EN BEVOEGDHEDEN

Artikel 11

Bij het uitoefenen van zijn functies dient de klantendienst met de nodige onafhankelijkheid te handelen om de belangen en rechten van de reclamant voldoende te kunnen waarborgen. De belangen en rechten van de reclamant zijn wettelijk vastgelegd.

Artikel 12

De klachten of schadeclaims waarvoor administratieve of gerechtelijke organen bevoegd zijn, hetzij door hun aard, hetzij door het bestaan van een lopende procedure, kunnen geen deel uitmaken van de beslissingen van de klantendienst.

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

Iedere afdeling of vestiging die een klacht of schadeclaim ontvangt die zij niet zelf meent te kunnen oplossen in het voordeel van de klant, dient deze onmiddellijk door te sturen naar de klantendienst. Vervolgens dient de reclamant ervan op de hoogte gesteld te worden dat de klantendienst de bevoegde instantie is om klachten en schadeclaims te behandelen, en ook van het feit dat de mogelijkheid bestaat om de klacht of schadeclaim in te dienen bij de ombudspersoon.

Artikel 14

De klantendienst staat ter beschikking van afdelingen van de groep die zijn hulp nodig hebben om intern maatregelen te bepalen en uit te voeren die nodig worden geacht. Zo kan het bedrijf de juiste stappen ondernemen in het kader van de best practices.

Artikel 15

Los van de jaarverslagen, die verderop in dit Reglement nog worden besproken, stelt de klantendienst periodieke verslagen op van ingediende schadeclaims, hetzij met betrekking tot concepten, vestigingen of producten, hetzij om een beter inzicht te verkrijgen in de klachten en incidenten die zich voordoen en deze beter te kunnen verhelpen.

Artikel 16

De klantendienst vormt de verbinding tussen de ombudspersoon en de klachtencommissies van de toezichthoudende financiële instellingen (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores en Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), alsook tussen de consumentenbonden of klantenverenigingen.

DEEL 3

VERANTWOORDELIJKE VOOR DE KLANTENDIENST

Artikel 17

De verantwoordelijke voor de klantenservice is een medewerker die over de nodige kennis en competenties beschikt om de functie uit te oefenen overeenkomstig hetgeen is voorgeschreven in dit Reglement en in de toepasselijke juridische bepalingen. De verantwoordelijke wordt aangewezen door de Raad van Bestuur of door de Toezichtcommissie, indien de Raad van Bestuur dit delegeert, overeenkomstig de wettelijk vastgelegde bepalingen, met name wat de criteria betreft om hiervoor al dan niet in aanmerking te komen.

De verantwoordelijke voor de klantendienst maakt deel uit van het Comité Nieuwe Producten van de groep, om van meerwaarde te kunnen zijn in het ontwerpproces en bij het op de markt brengen van nieuwe producten. Zo kunnen de ervaringen met de klanten of schadeclaims daarbij worden meegenomen, en de standpunten van toezichthoudende financiële instellingen over de onderwerpen die ter sprake worden gebracht kenbaar worden gemaakt.

Artikel 18

Het bestaan van wettelijke onverenigbaarheid is een reden tot ontslag.

Het uitoefenen van deze functie kan niet worden gecombineerd met andere activiteiten binnen het bedrijf, aangezien de klantendienst gescheiden moet blijven van andere afdelingen en vestigingen van de groep om de nodige autonomie van de klantendienst te kunnen garanderen.

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 19

De aanstelling, beëindiging, vervanging of andere toepasselijke wijziging van de verantwoordelijke wordt gecommuniceerd aan de klantencommissies van de toezichthoudende financiële instellingen (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores en Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) en de bijbehorende toezichthoudende autoriteiten.

Artikel 20

De vastgelegde duur van de functie is vijf jaar. Daarna kan de verantwoordelijke onbeperkt worden herkozen voor periodes van gelijke duur. De Raad van Bestuur of de Toezichtcommissie kan, indien de Raad van Bestuur dit delegeert, te allen tijde beslissen om de verantwoordelijke voor de klantendienst te vervangen op basis van objectieve of ernstige redenen die gedwongen terugtreding rechtvaardigen. Vervolgens dient binnen een maand een nieuwe verantwoordelijke te worden aangewezen.

HOOFDSTUK 3

OMBUDSPERSOON

Artikel 21

Op de ombudspersoon is een ander reglement van toepassing, dat als bijlage aan dit document is toegevoegd.

Artikel 22

De ombudspersoon is bevoegd om actie te ondernemen bij de schadeclaims waarnaar wordt verwezen in artikel 3, met inachtneming van de beperkingen die zijn vastgelegd in diens eigen Reglement. De reikwijdte van zijn bevoegdheid tot handelen is bepaald in artikel 2. Zijn beslissingen hebben betrekking op alle vennootschappen van de groep die zijn gebonden aan dit Reglement, met inachtneming van de beperkingen die hierin zijn vastgelegd en in het bijzonder in artikel 8 van het reglement van de ombudspersoon.

Artikel 23

Klanten kunnen hun klachten en schadeclaims indienen bij de klantendienst of de ombudspersoon, overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 4 en 7, en met inachtneming van de beperkingen die daarin zijn vastgelegd. De klantendienst kan instaan voor de ombudspersoon in de gevallen waarin de ombudspersoon niet bevoegd is volgens zijn eigen reglement.

Artikel 24

De ombudspersoon vervult op dit moment de functie van deelnemersombudspersoon, overeenkomstig hetgeen in de regelgeving is vastgelegd.

HOOFDSTUK 4

INFORMATIEVERPLICHTING

Artikel 25

Overeenkomstig hetgeen wordt vereist in de toepasselijke regelgeving dient de groep in iedere vestiging die open is voor het publiek, alsook op de webpagina's, indien de regelgeving dat vereist, de volgende informatie beschikbaar te stellen aan klanten:

- Het bestaan van de klantendienst en ombudspersoon, met vermelding van hun adres en e-mailadres.

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 verplichting om de klachten en schadeclaims van de klanten te behandelen die onder dit reglement vallen binnen de termijnen die zijn vastgelegd in artikel 32.
- Verwijzingen naar de klantencommissies van de toezichthoudende financiële instellingen (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores en Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) met specifieke vermelding naar hun postadres en e-mailadres. Hierbij moet vermeld worden dat de klacht of schadeclaim eerst behandeld moet zijn door de klantendienst of ombudspersoon, voordat deze behandeld kan worden door de klachtencommissies van de toezichthoudende financiële instellingen.
- Het bestaan van dit Reglement.
- Verwijzingen naar de regelgeving omtrent transparantie en bescherming van klanten die gebruik maken van financiële diensten.

HOOFDSTUK 5

DEEL 1 OVER KLACHTEN INDIENEN, DOORVERWIJZEN EN OPLOSSEN

Artikel 26

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

In het document dient het volgende te worden opgenomen:

- Voornaam, achternaam en adres van de belanghebbende en, indien van toepassing, die van de vertegenwoordiger die hiertoe gemachtigd is; ID-nummer of paspoortnummer voor natuurlijke personen en de gegevens uit het openbaar register voor rechtspersonen.
- Concrete reden voor de klacht of schadeclaim.
- Vestiging(en), afdeling of dienst waar de feiten met betrekking tot de klacht of schadeclaim hebben plaatsgevonden.
- Plaats, datum en handtekening.

De reclamant kan bewijsstukken aanleveren die zijns inziens de klacht of schadeclaim onderbouwen.

De klachten moeten worden ingediend bij de klantendienst, in een vestiging van de entiteit die open is voor het publiek, of via het daarvoor bestemde e-mailadres. Indien de klacht of schadeclaim wordt ingediend bij de ombudspersoon, dient hetgeen is vastgelegd in het reglement voor de ombudspersoon te worden nageleefd.

De klachten of schadeclaims mogen slechts éénmaal worden ingediend door de belanghebbende. De belanghebbende kan de klacht niet meerdere keren indienen bij verschillende afdelingen van de entiteit.

De termijn waarbinnen de klacht of schadeclaim kan worden ingediend is twee jaar, te tellen vanaf de datum waarop de klant kennis heeft genomen van de feiten die aanleiding waren voor de klacht of schadeclaim.

De klachten of schadeclaims die worden ingediend nadat de in de vorige paragraaf vastgestelde termijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen door de klantendienst.

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

Artikel 27

De reclamant stelt in voorkomend geval de klantendienst op de hoogte van lopende procedures bij administratieve, arbitrale of juridische organen.

Artikel 28

De reclamant ontvangt van iedere klacht of schadeclaim die wordt ingediend de bijbehorende ontvangstbevestiging, waarin de ontvangstdatum bij de entiteit wordt vastgelegd, behalve in het geval waarin deze gegevens reeds onomstotelijk vastliggen door de manier waarop de klacht is ingediend.

Artikel 29

Indien na de eerste analyse van de klacht of schadeclaim wordt geconcludeerd dat deze niet aan de vereisten voldoet om te worden behandeld, wordt dit binnen tien dagen aan de reclamant doorgegeven om deze de gelegenheid te geven om de ontbrekende informatie aan te vullen. Daarbij dient de waarschuwing te worden gegeven dat de klacht of schadeclaim zonder gevolg wordt geklasseerd indien de gevraagde informatie niet wordt gegeven. Dit betekent echter niet dat er geen nieuwe klacht of schadeclaim kan worden ingediend binnen de termijnen die zijn vastgelegd in dit Reglement. Bij een tweede klacht of schadeclaim dient te klant te verwijzen naar dezelfde feiten als in de eerste klacht of schadeclaim.

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 schadevergoeding 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 indien 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 handelingen of niet zijn aangepast aan de vereisten zoals vastgesteld in artikel 26 van dit Reglement.
d) Indien dezelfde klacht of schadeclaim met betrekking tot dezelfde feiten meermaals wordt ingediend door dezelfde klant.
e) Indien de vastgelegde termijn in artikel 26 van dit Reglement, waarbinnen een klacht of schadeclaim kan worden ingediend, reeds is verstreken.

Indien de redenen waarom de klacht of schadeclaim niet wordt behandeld onveranderd blijven nadat de reclamant de nodige antwoorden heeft verstrekt, wordt een aangepaste beslissing gecommuniceerd aan de reclamant. Deze beslissing dient gemotiveerd te worden.

Artikel 30

De klantendienst dient van iedere vestiging, afdeling of onderneming van de groep de nodige gegevens, ophelderingen, verslagen of bewijsstukken in te winnen die de klantendienst noodzakelijk acht om zijn beslissing te nemen.

Om de termijnen die in het reglement zijn vastgelegd of door de ombudspersoon zijn bepaald te kunnen naleven, dient deze informatie zo snel mogelijk gedeeld te worden met de klantendienst en geenszins nadat de termijn van 15 dagen verstreken is, tenzij wettelijk een andere termijn is vastgelegd. Zo kan de klantendienst binnen een redelijke termijn de documenten in behandeling nemen om de nodige beslissingen te nemen of de vereiste bezwaarschriften op te stellen.

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 31

Als de klacht of schadeclaim bij de klantendienst naar tevredenheid van de reclamant wordt opgelost, dan dient de afdeling waarop de klacht betrekking heeft dit te communiceren aan de klantendienst en daarbij afdoende bewijsstukken toe te voegen. Bij bovenstaande soort oplossingen, of als de belanghebbende uitdrukkelijk afstand doet van de klacht of schadeclaim, wordt de klacht of schadeclaim zonder gevolg geklasseerd.

Artikel 32

Het dossier, dat begint met de klacht of schadeclaim die wordt ingediend, dient binnen twee maanden na de ontvangstdatum te worden afgehandeld. De belanghebbenden worden binnen tien dagen, te tellen vanaf de datum waarop de beslissing werd genomen, schriftelijk of digitaal op de hoogte gesteld van de beslissing. Dit moet op deze manier gebeuren, zodat het mogelijk is om deze documenten te lezen, printen en bewaren. Verder dienen deze documenten te voldoen aan de vereisten van de Spaanse wet Ley 59/2003 van 19 december en moeten deze voorzien zijn van een elektronische handtekening zoals uitdrukkelijk is benoemd aan de reclamant of, indien dit niet is gebeurd, dient de beslissing op dezelfde manier te worden verstuurd als waarop de klacht of schadeclaim is ingediend.

In het geval dat de klacht of schadeclaim werd ingediend door een gebruiker van een betaalde dienst en de klacht of schadeclaim betrekking heeft op de rechten en plichten die zijn vastgelegd in hoofdstuk 2 en 3 van het Spaanse Koninklijk Besluit Real Decreto-ley 19/2018 van 23 november inzake betaalde diensten en andere noodmaatregelen voor financiële aangelegenheden, dient het dossier binnen vijftien dagen na ontvangst van de schadeclaim afgerond te zijn.

In uitzonderlijke gevallen, waarin door overmacht geen antwoord kan worden gegeven binnen vijftien werkdagen, stuurt de entiteit een provisioneel antwoord naar de reclamant waarin de redenen voor de vertraging worden aangegeven, alsmede de termijn waarbinnen een definitief antwoord moet worden gegeven. In elk geval mag de termijn voor een definitief antwoord niet langer zijn dan een maand.

Artikel 33

De beslissing moet worden gemotiveerd en bevat de conclusies aangaande het gedane verzoek, die gebaseerd moeten zijn op contractuele clausules, regelgeving omtrent transparantie en bescherming van klanten of op de beste werkwijzen in de financiële sector.

Bovendien dient de beslissing omkleed te worden met redenen indien de beslissing afwijkt van de criteria die werden gehanteerd bij eerdere beslissingen in soortgelijke dossiers.

Artikel 34

In de beslissingen waarmee de procedures voor de afwikkeling van klachten of schadeclaims worden afgerond, dient uitdrukkelijk te worden vermeld tot welke klachtencommissie van toezichthoudende financiële instellingen (Banco de España, Comisión Nacional de Mercado de Valores en Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) de reclamant zich kan wenden indien deze niet akkoord gaat met de genomen beslissing.

De reclamant kan zich wenden tot de klachtencommissies van toezichthoudende financiële instellingen indien deze geen antwoord op zijn klacht of schadeclaim heeft ontvangen nadat de volgende termijnen zijn verstreken:

- Twee maanden, indien de reclamant geen klant bij ons is.
- Eén maand, indien de reclamant een klant van ons is, overeenkomstig artikel 18 en de eerste aanvullende bepaling van de Spaanse wet Ley 7/2017 inzake alternatieve oplossingen van consumentengeschillen.

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

- Binnen vijftien werkdagen, indien de schadeclaim betrekking heeft op betaalde diensten zoals omschreven in hoofdstuk 2 en 3 van het Spaanse Koninklijk Besluit Real Decreto-ley 19/2018 inzake betaalde diensten en andere noodmaatregelen voor financiële diensten.

In ieder geval dient de reclamant ervan op de hoogte te worden gesteld dat de klacht of schadeclaim die wordt ingediend bij de klachtencommissies van toezichthoudende financiële instellingen binnen een jaar na de indiening van de klacht moet worden ingediend bij de klantendienst.

Artikel 35

De beslissingen van de klantendienst, ongeacht of deze al dan niet gunstig zijn voor de reclamant, zijn niet bindend. De reclamant hoeft dus geen afstand te doen van zijn toekomstige rechten indien deze akkoord gaat met de beslissing.

DEEL II
RELATIE MET DE KLACHTENDIENST VAN TOEZICHTHOUDENDE FINANCIËLE INSTELLINGEN

Artikel 36

De klantendienst moet voldoen aan de vereisten die de klachtencommissies van de financiële toezichthoudende instellingen (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores en Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) stellen om zijn functie te kunnen uitoefenen binnen de wettelijk vastgestelde termijnen.

De nodige beslissingen worden aangenomen om de gegevens- en documentenoverdacht te faciliteren die noodzakelijk zijn om de functie uit te oefenen overeenkomstig de vereisten van de eerdergenoemde klachtencommissies van de financiële toezichthoudende instellingen, zodat deze overdracht digitaal kan worden uitgevoerd door middel van een elektronische handtekening, overeenkomstig hetgeen is vastgelegd in artikel 4 van de Spaanse wet Ley 59/2003 van 19 december en de uitvoeringsbepalingen.

HOOFDSTUK 6
JAARVERSLAG

Artikel 37

De klantendienst dient vóór het einde van het eerste trimester van het jaar een toelichtend verslag in bij de Raad van Bestuur van de entiteiten die onder dit reglement vallen. Hierin staat de ontwikkeling van de functie van de klantendienst en de ombudspersoon gedurende het voorgaande jaar, waarbij minstens de volgende informatie is opgenomen:

- Een statistische samenvatting van de klachten en schadeclaims, met een verslag van het aantal daarvan, de ontvankelijkheid van het verzoek, redenen om het verzoek niet-ontvankelijk te verklaren, redenen en kwesties die werden genoemd voor de klacht of schadeclaim en de betrokken bedragen.
- Een samenvatting van de genomen beslissingen, waarbij wordt aangegeven of de beslissing al dan niet gunstig was voor de reclamant.
- Algemene criteria voor de beslissing.
- Aanbevelingen of suggesties op basis van activiteiten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, overeenkomstig de doelstelling om correct te handelen in het kader van de beste werkwijzen.

Een deel van de samenvatting van het verslag wordt volgens gestandaardiseerde criteria opgenomen in het jaarverslag van de bedrijven die onder het onderhavige Reglement vallen.

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

HOOFDSTUK 7

AANPASSING VAN HET REGLEMENT

Artikel 38

Indien aanpassingen aan het Reglement nodig blijken te zijn, treden deze niet in werking zonder goedkeuring van de Raad van Bestuur of van de Toezichtcommissie, indien de Raad van Bestuur dit delegeert, en een positieve beoordeling van de Banco de España.

OVERGANGSREGELING VOOR DE INWERKINGTREDING

Het reglement treedt in werking zodra het is goedgekeurd door de Raad van Bestuur of, door middel van delegatie, door de Toezichtcommissie en een positieve beoordeling van de Banco de España is gegeven.

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