

# Vorschriften zur Verteidigung der Kunden von CaixaBank, S.A.

---



# INDEX

---

<b>KAPITEL I. ALLGEMEINE VORSCHRIFTEN .....</b>	<b>1</b>
Artikel 1. Gegenstand .....	1
Artikel 2. Definitionen .....	1
Artikel 3. Genehmigung und Beitritt zu den Vorschriften .....	2
Artikel 4. Fristen zur Einreichung von Beanstandungen .....	3
Artikel 5. Verpflichtung zur Zusammenarbeit.....	3
Artikel 6. Information der Kunden .....	3
<b>KAPITEL II. KUNDENBETREUUNG .....</b>	<b>3</b>
Artikel 7. Konfiguration.....	3
Artikel 8. Unvereinbarkeit und Unwählbarkeit.....	4
Artikel 9. Ernennung und Abberufung.....	4
<b>KAPITEL III. VERFAHREN ZUR BEARBEITUNG VON BEANSTANDUNGEN.....</b>	<b>5</b>
Artikel 10. Anwendungsbereich des Verfahrens.....	5
Artikel 11. First zur Bearbeitung von Beanstandungen.....	5
Artikel 12. Einreichung der Beanstandungen .....	6
Artikel 13. Form und Inhalt der Beanstandungen .....	6
Artikel 14. Rechtsbehelfe .....	7
Artikel 15. Unzulässigkeit .....	7
Artikel 16. Bearbeitung.....	8
Artikel 17. Rücknahme und Widerruf .....	8
Artikel 18. Beendigung und Mitteilung.....	8
Artikel 19. Vorbehalte. Aufbewahrung der Akten .....	9
<b>KAPITEL IV. SONSTIGE PUNKTE .....</b>	<b>9</b>
Artikel 20. Jahresbericht .....	9
Artikel 21. Verhältnis zu den Beschwerdestellen der Aufsichtsbehörden .....	9
Artikel 22. Ombudsstelle für Pensionsversicherung.....	9

# KAPITEL I. ALLGEMEINE VORSCHRIFTEN

---

## Artikel 1. Gegenstand

Die vorliegenden Vorschriften regeln den Kundendienst der CaixaBank, S.A., im folgenden CaixaBank, und der Unternehmen der CaixaBank-Gruppe sowie das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeanstandungen.

Die vorliegenden Vorschriften wurden in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März über die Kundenbetreuungs- und -dienststellen und den Ombudsmann der Finanzinstitute, dem Königlichen Gesetzesdekret 19/2018 vom 23. November über Zahlungsdienste und andere finanzielle Sofortmaßnahmen sowie dem Gesetz 7/2017 vom 2. November zur Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten in spanisches Recht erstellt.

## Artikel 2. Definitionen

Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist oder sich aus dem Zusammenhang, in dem sie stehen, eine andere Auslegung ergibt, haben die folgenden Begriffe in dieser Verordnung die folgende Bedeutung:

**a. Kunden oder Nutzer:** Spanische oder ausländische natürliche oder juristische Personen, die als Nutzer der von der CaixaBank und den Unternehmen der CaixaBank-Gruppe erbrachten Finanzdienstleistungen qualifiziert sind, einschließlich der Teilhaber, Förderer und Nutznießer von Pensionsplänen, Versicherungsnehmer, Versicherte, Nutznießer und geschädigte Dritte im Falle von Versicherungsverträgen sowie die Rechtsnachfolger einer der vorgenannten Personen.

Bezugnahmen auf Kunden in diesen Vorschriften gelten auch für Nutzer, die keine Kunden sind.

**b. Beschwerden oder Beanstandungen:** Beschwerden, die von Nutzern im Zusammenhang mit ihren gesetzlich anerkannten Interessen und Rechten vorgebracht werden und welche sich aus Verträgen, Transparenz- und Kundenschutzvorschriften oder guten Finanzpraktiken und -gepflogenheiten, insbesondere dem Prinzip der Fairness, ergeben.

Als Beschwerden gelten Beschwerden über Verspätungen, mangelnde Aufmerksamkeit oder jede andere Art von mangelhafter Leistung bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen.

Als Beanstandungen gelten solche, die konkrete Tatsachen aufzeigen, die sich auf Handlungen oder Unterlassungen beziehen, die nach Ansicht des Kunden einen Verstoß gegen Verträge, gegen die Vorschriften über Transparenz und Kundenschutz oder gegen gute Finanzpraktiken und -verwendungen darstellen und die für den Einreichenden der Beanstandung eine Beeinträchtigung seiner Interessen oder Rechte bedeuten, mit dem Ziel, deren Wiederherstellung zu erwirken.

Verweise in diesen Vorschriften auf Beanstandungen sind so zu verstehen, dass sie auch Beschwerden umfassen.

**c. Kunden oder private Nutzer.** Jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zuzurechnen sind, sowie jede juristische Person und jede Einrichtung ohne Rechtspersönlichkeit, die ohne Gewinnerzielungsabsicht in einem Bereich tätig ist, der nicht der gewerblichen oder geschäftlichen Tätigkeit zuzurechnen ist, es sei denn, die für einen bestimmten Wirtschaftssektor geltenden Vorschriften beschränken

die Einreichung von Beanstandungen bei den im Gesetz 7/2017 (zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) genannten akkreditierten Einrichtungen ausschließlich auf natürliche Personen.

- d. CaixaBank:** CaixaBank und die zu ihrer Gruppe gehörenden Unternehmen, die sich diesen Vorschriften unterwerfen.
- e. Dienstleistung:** Dienstleistung der Kundenbetreuung.
- f. Aufsichtsbehördliche Beschwerdedienste.** Dies bezieht sich auf die Beschwerdedienste der Zentralbank von Spanien, der Nationalen Kommission für den Wertpapiermarkt und der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds, die sich im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten mit den Beschwerden und Beanstandungen der Nutzer von Finanzdienstleistungen befassen.
- g. Zahlungsdienste.** Finanzdienstleistung, die in der Ausführung von Zahlungsvorgängen auf Anordnung des Kunden und anderen zusätzlichen Vorgängen besteht. Bei CaixaBank werden die gebräuchlichsten Zahlungsdienstleistungen im Rahmen von Kontokorrentverträgen, Karten, Ausstellung von Rechnungen und Sammelüberweisungen erbracht.

### Artikel 3. Genehmigung und Beitritt zu den Vorschriften

1. Diese Vorschriften wurden durch einen Beschluss des Verwaltungsrats von CaixaBank, S.A. genehmigt und der Zentralbank von Spanien zur Prüfung vorgelegt.
2. Unternehmen der CaixaBank-Gruppe, die zu einer der folgenden Kategorien gehören, können diese Vorschriften befolgen:
  - a) Kreditinstitute; b) Wertpapierunternehmen; c) Verwaltungsgesellschaften von Organismen für gemeinsame Anlagen; d) Versicherungsunternehmen; e) Verwaltungskörperschaften für Pensionsfonds; f) Versicherungsmaklerunternehmen; g) Gutachter-Gesellschaft; h) Kreditinstitute; i) Zahlungsinstitute; j) E-Geld-Institute und; k) alle anderen Institute, die Finanz- oder andere Dienstleistungen für Endkunden erbringen, sofern eine regulatorische Vorschrift ihrem Beitritt nicht entgegensteht.
3. Der Beitritt muss durch die Zustimmung des Verwaltungsrats der jeweiligen Einrichtung erfolgen. Diese Vereinbarung muss die ausdrückliche und spezifische Zustimmung des vom Vorstand von CaixaBank ernannten Verantwortlichen für Kundenbetreuung enthalten.
4. Änderungen bei den Verantwortlichen für Kundenbetreuung (Rücktritte und Neubesetzungen) bedürfen der Zustimmung des Verwaltungsrats von CaixaBank, vorbehaltlich der Bestimmungen der vorliegenden Vorschriften, und werden von den angeschlossenen Unternehmen übernommen. Diese Änderungen werden den Beschwerdestellen der Aufsichtsbehörden, der Zentralbank von Spanien und den anderen Aufsichtsbehörden, die für die Tätigkeit von CaixaBank und den angeschlossenen Institute relevant sind, gemeldet.
5. Änderungen dieser Vorschriften werden durch Beschluss des Verwaltungsrates der CaixaBank genehmigt und von den angeschlossenen Unternehmen übernommen. Diese Änderungen unterliegen der Überprüfung durch die Zentralbank von Spanien.
6. Die Nichteinhaltung der in den vorstehenden Absätzen vorgesehenen Vereinbarungen hat zur Folge, dass sich das betreffende Institut von der in diesen Vorschriften festgelegten Regelung absetzt, und es ist befugt, den Kundenbetreuungsdienst einzurichten, den es im Einklang mit den jeweils geltenden Rechtsvorschriften für angemessen hält.

7. Eine aktualisierte Liste der angeschlossenen Einrichtungen wird diesen Vorschriften als Anhang beigefügt.

#### **Artikel 4. Fristen zur Einreichung von Beanstandungen**

Die Frist für die Geltendmachung von Ansprüchen beträgt fünf Jahre ab dem Zeitpunkt, zu dem die beanstandeten Ereignisse eingetreten sind, mindestens jedoch zwei Jahre ab dem Zeitpunkt, zu dem der Beschwerdeführer davon Kenntnis erlangt hat.

#### **Artikel 5. Verpflichtung zur Zusammenarbeit**

Alle Abteilungen und Bereiche von CaixaBank sind verpflichtet, dem Kundenbetreuungsdienst alle Informationen und Dokumente zur Verfügung zu stellen, die dieser im Zusammenhang mit der Ausübung seiner Aufgaben anfordert.

#### **Artikel 6. Information der Kunden**

CaixaBank wird ihren Kunden in jeder öffentlich zugänglichen Filiale sowie auf ihren Internetseiten folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- a. Das Bestehen des Kundenbetreuungsdienstes mit Angabe der Post- und E-Mail-Adresse.
- b. Die Verpflichtung von CaixaBank, alle Beschwerden und Beanstandungen, die von ihren Kunden beim Kundenbetreuungsdienst in jeder der Öffentlichkeit zugänglichen CaixaBank-Filiale oder unter der zu diesem Zweck eingerichteten E-Mail-Adresse eingereicht werden, innerhalb der jeweils geltenden Fristen gemäß Artikel 11, gerechnet ab dem Zeitpunkt ihrer Einreichung, zu bearbeiten und zu klären.
- c. Hinweis auf die entsprechenden Beschwerdestellen der Zentralbank von Spanien, der Nationalen Kommission für den Wertpapiermarkt und der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds mit Angabe ihrer Post- und E-Mail-Adressen. Es muss auch darauf hingewiesen werden, dass für die Einreichung von Beschwerden und Beanstandungen bei diesen Stellen zuvor die Kundenbetreuung in Anspruch genommen werden muss.
- d. Die vorliegenden Vorschriften.
- e. Verweise auf die Vorschriften über Transparenz und Kundenschutz bei Finanzdienstleistungen.

## **KAPITEL II. KUNDENBETREUUNG**

#### **Artikel 7. Konfiguration**

1. Der Kundenbetreuungsdienst ist eine interne Einrichtung von CaixaBank, die von den kommerziellen und operativen Diensten getrennt ist und deren Aufgabe es ist, autonom und unter Vermeidung von Interessenkonflikten die in ihre Zuständigkeit fallenden Beanstandungen in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der vorliegenden Vorschriften zu klären.
2. Die für den Kundenbetreuungsdienst verantwortliche Person muss eine vertrauenswürdige Geschäftsperson sein und über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen zur Erfüllung dieser Aufgaben verfügen.

3. CaixaBank ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die vorgesehenen Verfahren für die Übermittlung von Informationen vom Kundenbetreuungsdienst an die anderen Bereiche der Organisation, schnell, sicher, effizient und koordiniert durchgeführt werden.
4. CaixaBank stellt dem Kundenbetreuungsdienst die für die Erfüllung seiner Aufgaben erforderlichen personellen, materiellen, technischen und organisatorischen Mittel zur Verfügung. Insbesondere werden die erforderlichen Maßnahmen getroffen, um sicherzustellen, dass das zugewiesene Personal über angemessene Kenntnisse der Vorschriften über Transparenz und den Schutz von Finanzdienstleistungskunden verfügt.
5. Die für Kundenbetreuung verantwortliche Person wird im Rahmen der Politik der Produktmanagementgruppe an den Genehmigungs-, Überwachungs- und Kontrollverfahren für neue Produkte mitwirken, indem sie ihr Fachwissen über Beanstandungen und ihr Wissen über die Kriterien der Aufsichtsbehörden einbringt.
6. Die Entscheidungen der Kundenbetreuungsstelle sind für CaixaBank verbindlich, nicht aber für den Beschwerdeführer.

### **Artikel 8. Unvereinbarkeit und Unwählbarkeit**

Folgende Personen dürfen nicht Verantwortliche des Kundenbetreuungsdienstes sein:

- a. Bankrotteure und nicht rehabilitierte Konkurschuldner.
- b. Personen, die aus strafrechtlichen oder verwaltungstechnischen Gründen von der Ausübung eines öffentlichen Amtes oder einer Verwaltungs- oder Führungsposition in einer Einrichtung ausgeschlossen oder suspendiert sind.
- c. Personen, die wegen Vermögensdelikten, Geldwäsche, Verstößen gegen die sozioökonomische Ordnung, sowie gegen die Finanzverwaltung oder die Sozialversicherung vorbestraft sind.
- d. Personen, die wegen der Begehung von Ordnungswidrigkeiten im Zusammenhang mit den Vorschriften für die Ausübung der Tätigkeit von Kreditinstituten, der Versicherungstätigkeit, den Vorschriften für den Wertpapiermarkt, der Verhinderung der Geldwäsche, der Terrorismusfinanzierung und des Verbraucherschutzes sowie wegen jeder anderen Art von schwerwiegenden oder sehr schwerwiegenden Ordnungswidrigkeiten bestraft worden sind.
- e. Personen, die Funktionen ausüben, die direkt mit den kommerziellen oder operativen Dienstleistungen von CaixaBank zusammenhängen.

### **Artikel 9. Ernennung und Abberufung**

1. Der Verantwortliche für Kundenbetreuung wird auf Vorschlag des Ernennungs- und Nachhaltigkeitsausschusses durch Beschluss des Verwaltungsrats von CaixaBank ernannt, wieder ernannt und entlassen. Die Ernennung erfolgt auf unbestimmte Zeit und kann durch begründeten Beschluss desselben Gremiums aus folgenden Gründen beendet werden:
  - a. Verlust der Voraussetzungen für die Anspruchsberechtigung;
  - b. Aufhebung oder Beendigung des Arbeitsverhältnisses mit CaixaBank;

- c. Strafrechtliche Ermittlungen wegen Vergehen oder Straftaten gegen das Vermögen, Geldwäsche, Verstöße gegen die sozioökonomische Ordnung, gegen die Finanzverwaltung oder die Sozialversicherung;
  - d. Notorische Nachlässigkeit bei der Erfüllung der Pflichten oder ein anderer schwerwiegender Grund.
2. Die Ernennung und Abberufung des Verantwortlichen für Kundenbetreuung wird von CaixaBank den Beschwerdestellen der Aufsichtsbehörden sowie der Zentralbank von Spanien, der Nationalen Kommission für den Wertpapiermarkt, der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds und anderen zuständigen Aufsichtsbehörden mitgeteilt.
  3. Sollte die Stelle aus irgendeinem Grund frei werden, wird die Person, die an ihre Stelle tritt, gemäß den geltenden gesetzlichen und/oder satzungsmäßigen Bestimmungen ernannt.

## KAPITEL III. VERFAHREN ZUR BEARBEITUNG VON BEANSTANDUNGEN

---

### Artikel 10. Anwendungsbereich des Verfahrens

Das in diesem Kapitel beschriebene Verfahren gilt für die Bearbeitung von Beanstandungen, die an den Kundenbetreuungsdienst weitergeleitet werden.

### Artikel 11. Frist zur Bearbeitung von Beanstandungen

Der Kundenbetreuungsdienst muss innerhalb der folgenden Fristen eine Entscheidung treffen:

- a. zwei Monate, wenn der Kunde keinen Verbraucherstatus hat.
- b. einen Monat, wenn der Kunde Verbraucherstatus hat.
- c. fünfzehn Werktage, wenn sich die Beanstandung auf Zahlungsdienste bezieht, unabhängig davon, ob der Kunde ein Verbraucher ist oder nicht. In Ausnahmefällen kann diese Frist bis zu einem Monat verlängert werden, wenn es aus Gründen, die die Kundenbetreuung nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, innerhalb von fünfzehn Werktagen eine Antwort zu erteilen. Dies setzt voraus, dass die Kundenbetreuung den Kunden über die Gründe für die Verzögerung informiert und die Frist angibt, innerhalb derer der Kunde eine endgültige Antwort erhalten wird.

Die Fristen für die Bearbeitung von Beanstandungen beginnen zu dem Zeitpunkt, zu dem die Beanstandung bei einer der zu diesem Zweck eingerichteten Stellen oder Kanäle eingereicht wird.

Ist der Beschwerdeführer mit der Entscheidung des Kundenbetreuungsdienstes nicht einverstanden oder wird innerhalb der genannten Fristen keine Entscheidung getroffen, kann er sich an die Beschwerdestelle der betreffenden Aufsichtsbehörde(n) wenden.

Gemäß den Bestimmungen von Artikel 18 e) des Gesetzes 7/2017 (über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) hat der Verbraucherkunde ein Jahr nach Einreichung der Beschwerde bei dem Institut oder dessen Kundenbetreuung Zeit, um eine Beschwerde bei der Beschwerdestelle der Aufsichtsbehörde(n) einzureichen.

## Artikel 12. Einreichung der Beanstandungen

1. Alle Kunden haben das Recht, Beanstandungen bei der Kundenbetreuung einzureichen, und zwar in den Angelegenheiten und nach den Regeln, die in diesen Vorschriften festgelegt sind.

Die Einreichung und Bearbeitung von Anträgen ist kostenlos, und CaixaBank kann vom Kunden keine Zahlung für dieses Konzept verlangen.

Bei Beanstandungen, die von Teilnehmern oder Begünstigten individueller Rentenpläne eingereicht werden, die von VidaCaixa S.A.U. U. de seguros y reaseguros geltend gemacht werden, gelten die Bestimmungen laut Artikel 22.

2. Beanstandungen können persönlich oder durch einen Bevollmächtigten bei der Kundenabteilung in jeder öffentlich zugänglichen Filiale von CaixaBank sowie über die für diesen Zweck eingerichtete E-Mail-Adresse eingereicht werden.
3. Sobald die Beanstandungen eingegangen sind, werden sie an die Kundenbetreuung weitergeleitet. Die Frist für die Bearbeitung der Beanstandung beginnt an dem Tag, an dem die Beanstandung bei einer der zu diesem Zweck eingerichteten Stellen oder Kanäle eingereicht wird. In jedem Fall muss der Eingang schriftlich bestätigt werden, wobei das Datum der Einreichung für die Berechnung der Frist anzugeben ist.
4. Der Antrag kann von der interessierten Partei nur einmal gestellt werden und es kann nicht gefordert werden, dass er vor verschiedenen Organen der Einrichtung wiederholt wird.
5. Sobald die Beanstandung bei der Kundenbetreuung eingegangen ist, wird eine Akte angelegt.

## Artikel 13. Form und Inhalt der Beanstandungen

1. Die Beanstandung muss schriftlich, auf Papier oder mit Hilfe von Computern, elektronischen oder telematischen Mitteln eingereicht werden, sofern diese das Lesen, Ausdrucken und Speichern der Unterlagen ermöglichen und die entsprechende elektronische Signatur gemäß den gesetzlichen Anforderungen enthalten.
2. Das Verfahren wird durch die Vorlage eines Schriftstücks eingeleitet, das folgende Angaben enthält:
  - a. Name, Vorname und Anschrift des Betroffenen und gegebenenfalls der ihn vertretenden Person, die ordnungsgemäß bevollmächtigt sein muss; bei natürlichen Personen die Nummer des Personalausweises und bei juristischen Personen die Angaben aus dem öffentlichen Register.
  - b. Begründung der Beanstandung unter genauer Angabe der Punkte, über die entschieden werden soll, und gegebenenfalls der Höhe der Forderung.
  - c. Die Filiale oder die Filialen, die Abteilung oder die Stelle, in denen sich der Sachverhalt, der Gegenstand der Beanstandung ist, ereignet hat.
  - d. Die Versicherung, dass dem Beschwerdeführer nicht bekannt ist, dass der Gegenstand der Beanstandung in einem Verwaltungs-, Schiedsgerichts- oder Gerichtsverfahren verfolgt wird.
  - e. Ort, Datum und Unterschrift.

3. Der Beschwerdeführer hat zusammen mit dem vorgenannten Schriftstück die in seinem Besitz befindlichen Belege vorzulegen, auf die er seinen Anspruch stützt.

#### **Artikel 14. Rechtsbehelfe**

Wenn die Identität des Beschwerdeführers nicht hinreichend nachgewiesen werden kann oder der Sachverhalt, der Gegenstand der Beanstandung ist, nicht eindeutig festgestellt werden kann, wird der Unterzeichner aufgefordert, die eingereichten Unterlagen innerhalb von zehn Kalendertagen zu vervollständigen, mit der Androhung, dass die Beanstandung andernfalls ohne weitere Maßnahmen zu den Akten gelegt wird. Das Versäumnis, die beanstandeten Mängel innerhalb der vorgeschriebenen Frist zu beheben, kann jedoch niemals als Verzicht des Beschwerdeführers auf sein Recht ausgelegt werden, die Beanstandung erneut einzureichen.

Die Zeit, die der Beschwerdeführer für die Behebung der im vorstehenden Absatz genannten Mängel benötigt, wird bei der Berechnung der Frist für die Klärung der Beanstandung nicht berücksichtigt.

#### **Artikel 15. Unzulässigkeit**

1. Beanstandungen können nur in den folgenden Fällen als unzulässig angesehen und abgelehnt werden:
  - a. Wenn grundlegende Informationen, die für die Bearbeitung der Beanstandung unerlässlich sind, unterschlagen werden, einschließlich der Fälle, in denen der Grund der Beanstandung nicht angegeben wird.
  - b. Wenn Rechtsbehelfe oder andere Verfahren als Beanstandung eingereicht werden, die in die Zuständigkeit von Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsorganen fallen, oder wenn es sich bei der Beanstandung um ein schwebendes Verfahren oder einen Rechtsstreit handelt, oder wenn die Rechtsangelegenheit in diesen Instanzen bereits abgeschlossen worden ist.
  - c. Wenn sich der Sachverhalt, die Gründe und der Antrag, aus denen sich die Beanstandungen ergeben, nicht auf spezifische Vorgänge beziehen oder nicht in den Anwendungsbereich des Artikels 2 dieser Verordnung fallen, und insbesondere:
    - i. Diejenigen, die sich ausschließlich auf die arbeitsrechtlichen Beziehungen zwischen CaixaBank und ihren Mitarbeitern beziehen.
    - ii. Diejenigen, die sich auf Angelegenheiten beziehen, die im Ermessen von CaixaBank liegen, mit Ausnahme derjenigen, die sich auf die Verzögerung oder Nachlässigkeit des Unternehmens bei der Übermittlung seiner Entscheidungen an die betroffenen Parteien beziehen.
    - iii. Diejenigen, die vorsätzlich und offenkundig darauf abzielen, die Ausübung eines Rechts von CaixaBank gegenüber dem Kunden zu verhindern, zu erschweren oder zu verzögern.
  - d. Wenn Beanstandungen vorgebracht werden, die frühere, bereits geklärte Beanstandungen desselben Kunden in Bezug auf denselben Sachverhalt wiederholen.
  - e. Wenn die in Artikel 4 dieser Verordnung vorgesehene Frist für die Einreichung von Beanstandungen verstrichen ist.
  - f. Wenn der Inhalt der Beanstandung schikanös ist.

Wenn bekannt wird, dass eine Beanstandung und ein Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahren in derselben Angelegenheit gleichzeitig bearbeitet werden, wird von der Bearbeitung der Beanstandung abgesehen.

2. Wird die Beanstandung als unzulässig erachtet, so wird dies dem Betroffenen durch eine mit Gründen versehene Entscheidung mitgeteilt, zu der er sich innerhalb von zehn Kalendertagen äußern kann. Hat die betroffene Person geantwortet und sind die Gründe für die Ablehnung weiterhin gültig, wird ihr die endgültig getroffene Entscheidung mitgeteilt.

## **Artikel 16. Bearbeitung**

Im Laufe der Bearbeitung der Akten kann die Kundenbetreuung sowohl vom Beschwerdeführer als auch von den verschiedenen Abteilungen und Stellen der betroffenen Einrichtung alle Daten, Klärungen, Berichte oder Beweismittel anfordern, die sie für den Entscheidungsprozess für relevant hält.

## **Artikel 17. Rücknahme und Widerruf**

1. Beschließt das Unternehmen aufgrund der Beanstandung, dem Antrag des Beschwerdeführers stattzugeben, muss es die Kundenbetreuung von seiner Entscheidung in Kenntnis setzen und gegebenenfalls eine schriftliche Begründung für die Berichtigung vorlegen.
2. Die Betroffenen können ihre Beanstandungen jederzeit zurückziehen. Die Rücknahme führt zur sofortigen Beendigung des Verfahrens gegenüber der betroffenen Partei.

## **Artikel 18. Beendigung und Mitteilung**

1. Der Vorgang muss durch einen Entscheid abgeschlossen werden, der innerhalb der entsprechenden Frist gemäß den Bestimmungen von Artikel 11 ab dem Datum der Einreichung der Beanstandung bei der Kundenbetreuungsabteilung in jeder öffentlich zugänglichen Filiale der CaixaBank sowie unter der zu diesem Zweck angegebenen E-Mail-Adresse ausgestellt wird.
2. Der Entscheid ist stets zu begründen und muss klare Schlussfolgerungen zu den in jeder Beanstandung gestellten Anträge enthalten und muss sich auf die Vertragsbedingungen, die geltenden Vorschriften über die Transparenz und den Kundenschutz sowie auf die guten Finanzpraktiken und Gepflogenheiten stützen.

Weicht der Entscheid von den Kriterien früherer ähnlicher Fälle ab, müssen hierzu die Gründe angegeben werden.

3. In dem Entscheid wird ausdrücklich auf das Recht des Beschwerdeführers hingewiesen, die zuständige Beschwerdestelle der Aufsichtsbehörden einzuschalten, falls er mit dem Ausgang des Entscheids nicht einverstanden ist.
4. Der Entscheid wird den Betroffenen innerhalb von zehn Kalendertagen ab dem Datum des Entscheids schriftlich auf Papier oder mittels Computer, elektronischen oder telematischen Mitteln zugestellt, sofern diese das Lesen, den Ausdruck und die Aufbewahrung der Unterlagen ermöglichen und die entsprechende elektronische Signatur gemäß den gesetzlichen Bestimmungen enthalten, so wie vom Beschwerdeführer ausdrücklich angegeben wurde, oder, falls dies nicht der Fall ist, auf demselben Weg, auf dem die Beanstandung eingereicht wurde.

## **Artikel 19. Vorbehalte. Aufbewahrung der Akten**

1. Die Beschwerdeführer haben das Recht, über den Stand der Akten, an denen sie beteiligt sind, informiert zu werden. Ebenso haben sie das Recht auf Rückgabe der von ihnen eingereichten Originalunterlagen und auf Kopien oder Duplikate dieser Unterlagen sowie auf die Mitteilungen, die ihnen von der Kundenbetreuungsabteilung übermittelt wurden.
2. Die Informationen über die Akten und deren Inhalt dürfen ohne Zustimmung der Betroffenen nicht offengelegt oder an Dritte weitergegeben werden, es sei denn, das Gericht oder die Verwaltungsbehörde stellt einen entsprechenden Antrag; dies gilt unbeschadet der Tatsache, dass die in dem Entscheid enthaltenen statistischen Daten und Kriterien unter Wahrung der entsprechenden Vertraulichkeit gegenüber den Betroffenen veröffentlicht werden können.

## **KAPITEL IV. SONSTIGE PUNKTE**

### **Artikel 20. Jahresbericht**

1. Innerhalb des ersten Quartals eines jeden Jahres legt der Kundenbetriebsdienst dem Aufsichtsrat von CaixaBank und den Einrichtungen, die diesen Vorschriften unterworfen sind, einen Bericht vor, in dem die Ausübung seiner Tätigkeit im vorangegangenen Jahr erläutert wird und der den folgenden Mindestinhalt haben muss:
  - a. Statistische Zusammenfassung der bearbeiteten Beanstandungen mit Angaben zur Anzahl der Beanstandungen, zur Zulässigkeit und zu den Gründen für die Ablehnung, zu den in den Beanstandungen vorgebrachten Gründen und Fragen sowie zu den betreffenden Aufwendungen.
  - b. Zusammenfassung der getroffenen Entscheidungen mit der Angabe, ob sie für den Beschwerdeführer positiv oder negativ ausgefallen sind,
  - c. Allgemeine Kriterien, die in den Entscheiden enthalten sind.
  - d. Empfehlungen oder Vorschläge, die aus ihren Erfahrungen abgeleitet wurden, um die Ziele, die ihren Entscheidungen zugrunde liegen, besser zu erreichen.
2. Zumindest eine Zusammenfassung des Berichts wird in den Jahresbericht von CaixaBank und jedes der Unternehmen, die sich diesen Vorschriften unterwerfen, aufgenommen.

### **Artikel 21. Verhältnis zu den Beschwerdestellen der Aufsichtsbehörden**

Die Forderungen, die die Beschwerdestellen der Aufsichtsbehörden in Ausübung ihres Amtes an eines der diesen Vorschriften unterliegenden Institute richten können, werden von der Kundenbetreuung oder von der von ihrem Verantwortlichen benannten Person innerhalb der von ihnen festgelegten Fristen gemäß den Bestimmungen ihrer Vorschriften bearbeitet.

### **Artikel 22. Ombudsstelle für Pensionsversicherung**

Die Beanstandungen, die von Teilhabern oder von Nutznießern von Pensionspläne mit individuellem System, die von VidaCaixa S.A.U. de seguros y reaseguros eingereicht werden, müssen bei der Kundenbetreuung oder alternativ bei der Ombudsstelle für Pensionsversicherungen vorgelegt werden.

Die Arbeitsweise des Ombudsmannes finden Sie unter [www.vidacaixa.es/reclamaciones](http://www.vidacaixa.es/reclamaciones).

## **ANHANG ZU DEN VORSCHRIFTEN ZUR VERTEIDIGUNG DER KUNDEN VON CAIXABANK, S.A.**

In Übereinstimmung mit den in Art. 3 genannten Vorgaben unterlegen sich die folgenden Unternehmen der CaixaBank-Gruppe diesen Vorschriften:

- CAIXABANK, S.A.
- NUEVO MICRO BANK, S.A.
- CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C, E.P, S.A.
- CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.
- VIDACAIXA, S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS
- TELEFONICA CONSUMERFINANCE, E.F.C., S.A.
- VIDACAIXA MEDIACION OPERADOR DE SEGUROS VINCULADO, S.A.