

KUNDENSCHUTZRICHTLINIE VON BANCA MARCH, S.A. UND IHREN KONZERNKÖRPERSCHAFTEN

Artikel 1: Gegenstand dieser Richtlinie.

Artikel 2: Geltungsbereich.

Artikel 3: Ernennung und Abberufung des Amtsinhabers.

Artikel 4: Darstellung und interne Organisation.

Artikel 5: Kompetenzen.

Artikel 6: Vorgehensweise.

Artikel 7: Jahresbericht.

Artikel 8: Der Ombudsmann.

**ANHANG I: Informationen der Kundendienstabteilung
sowie des Ombudsmanns.**

**ANHANG II: Übersicht über die Institute der March-
Gruppe, auf die diese Richtlinie Anwendung findet.**

Artikel 1: Gegenstand dieser Richtlinie.-

- 1.1. Ziel dieser Bestimmung ist, in Erfüllung der Bestimmungen der Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März über die Kundendienstabteilungen und den Ombudsmann von Kreditinstituten (span. Amtsblatt BOE Nr. 72, 24. März 2004) die Kundendienstabteilung zu regeln.
- 1.2. Gemäß Artikel 8 der oben genannten Verordnung ECO/734/2004 prüft die Banco de España, dass diese Richtlinie und ihre folgenden, geänderten Fassungen die erforderlichen Bestimmungen enthalten und den Bestimmungen der geltenden Vorschriften entsprechen.
- 1.3. Gemäß Artikel 9 der oben genannten Verordnung ECO/734/2004 stellen Banca March, SA und die Institute, die in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführt sind, ihren Kunden in jeder ihrer für den Publikumsverkehr geöffneten Filialen und auf ihren Websites die folgenden Informationen zur Verfügung:
 - a) Das Bestehen einer Kundendienstabteilung und eines Ombudsmanns mit Angabe ihrer Postanschrift und E-Mail-Adresse sowie alle weiteren Daten, die in Anhang I dieser Richtlinie aufgeführt sind.
 - b) Die Verpflichtung seitens Banca March, S.A. und der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute, die von ihren Kunden vorgetragene Beschwerden und Reklamationen innerhalb von zwei Monaten nach der Einreichung in einer Filiale, Delegation oder Instanz der genannten Institute zu behandeln und zu lösen. Die Beschwerden und Reklamationen können ebenfalls an eine E-Mail-Adresse gesendet werden, die dazu eingerichtet wurde.
 - c) Bezug auf den Kundendienst für Reklamationen der Banco de España, der Nationalen Spanischen Wertpapierkommission und der Generaldirektion für Versicherungen und Rentensparverträge mit Angabe seiner Postanschrift und E-Mail-Adresse sowie die Anforderung, den Weg über die Kundendienstabteilung oder den Ombudsmann bis zum Ende verfolgt zu haben, um Beschwerden und Reklamationen vor ihm vorzutragen.
 - d) Diese Richtlinie sowie die Richtlinie des Ombudsmanns.
 - e) Bezugnahmen auf die Regeln der Transparenz und des Schutzes der Kunden von Finanzdienstleistungen.

Artikel 2: Geltungsbereich.-

Diese Richtlinie gilt für die Banca March, SA und alle Institute, die den Bestimmungen der Verordnung ECO/734/2004 unterliegen und Teil derselben wirtschaftlichen Gruppe wie Banca March, S.A. in dem Sinne sind, der in Artikel 4.1 der Verordnung beschrieben ist. Bei diesen Instituten handelt es sich um jene, die in Anhang II dieser Richtlinie angegeben sind.

Artikel 3: Ernennung und Abberufung des Amtsinhabers.-

3.1. Der Verantwortliche für die Kundendienstabteilung muss eine Person mit kommerzieller und professioneller Integrität sowie den erforderlichen Kenntnissen und Erfahrung für die Ausübung seiner Aufgaben sein. Für diese Zwecke bedeutet dies:

- a) dass kommerzielle und professionelle Integrität bei jenen Personen vorliegt, die einem Lebensweg im Einklang mit dem Handelsrecht oder anderen die Wirtschaftstätigkeit und die Geschäftstätigkeit regelnden Gesetzen sowie guten Handels- und Finanzpraktiken gefolgt sind;
- b) dass sie über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen von Personen verfügen, die Aufgaben in Verbindung mit der Finanztätigkeit des oder der betroffenen Instituts/Institute ausgeübt haben.

3.2. Die Ausübung des Amtes des Leiters der Kundendienstabteilung ist inkompatibel mit der Ausübung eines anderen Amtes oder eines anderen Berufs, das/der die Erfüllung seiner Aufgaben verhindert oder behindert oder seine Neutralität oder Unabhängigkeit beeinträchtigt.

In das Amt können keine Personen gewählt werden, die:

- a) Konkurs angemeldet haben, ohne rehabilitiert worden zu sein;
- b) angeklagt sind oder gegen die mit Bezug auf Verfahren nach Teil 2 und 3 des 4. Buchs der spanischen Strafprozessordnung ein Eröffnungsbeschluss des mündlichen Verfahrens erlassen wurde;
- c) Vorstrafen für Fälschungsdelikte, Delikte gegen das Finanzministerium, strafbare Insolvenz, Untreue in der Obhut über Dokumente, Geheimnisverletzung, Geldwäsche, Veruntreuung öffentlicher Mittel, Offenlegung von Geheimnissen oder Eigentumsdelikten haben; oder

- d) straf- oder verhandlungsrechtlich für die Ausübung von öffentlichen, Verwaltungs- oder Leitungsämtern bei Finanzinstituten disqualifiziert wurden.

3.3. Der Leiter der Kundendienstabteilung wird vom Verwaltungsrat von Banca March, S.A. ernannt.

Danach wird die Ernennung der Banco de España, der Nationalen Spanischen Wertpapierkommission und der Generaldirektion für Versicherungen und Rentensparverträge sowie den zuständigen Aufsichtsbehörden mitgeteilt.

3.4. Die Amtszeit des Leiters der Kundendienstabteilung ist unbefristet. Trotzdem wird der Verwaltungsrat von Banca March, S.A. seine Entlassung beschließen, wenn einer der folgenden Gründe eintritt:

- a) Eingetretene Dienstunfähigkeit.
- b) Rechtskräftige Verurteilung wegen eines Delikts.
- c) Rücktritt.
- d) Notorisch fahrlässiges Verhalten in der Ausübung seines Amtes, das einen schwerwiegenden und gerechtfertigten Kündigungsgrund darstellt.

Während der Sitzung, in der die Entlassung des Leiters der Kundendienstabteilung beschlossen wird, ernennt der Verwaltungsrat von Banca March, S.A. den neuen Leiter der Abteilung.

Artikel 4: Darstellung und interne Organisation.-

4.1. Der Leiter der Kundendienstabteilung übt seine Funktionen unter der direkten Aufsicht des Generalsekretärs von Banca March, S.A. und getrennt von den anderen Abteilungen des Instituts aus, sodass er unabhängig Entscheidungen in Bezug auf seinen Tätigkeitsbereich fällen kann und Interessenkonflikte vermieden werden.

4.2. Die Kundendienstabteilung ist eine einzige für Banca March, S.A. und alle in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute.

4.3. Die Kundendienstabteilung wird mit ausreichenden personellen, materiellen, technischen und organisatorischen Mitteln ausgestattet, um ihre Aufgabe erfüllen zu können. Die von ihr beschäftigten Mitarbeiter

haben eine gute Kenntnis der Bestimmungen zu Transparenz und Schutz der Kunden von Finanzdienstleistungen.

Artikel 5: Kompetenzen.-

5.1. Die Kundendienstabteilung ist zuständig für die Bearbeitung, Behandlung und Lösung aller direkt oder von Bevollmächtigten vorgetragenen Beschwerden und Reklamationen aller natürlichen und juristischen Personen aus Spanien oder dem Ausland, die Nutzer der Finanzdienstleistungen von Banca March, S.A. oder eines der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute sind, unter der Voraussetzung, dass:

- a) ihre *Beschwerden* Verzögerungen, mangelnde Aufmerksamkeit oder Fehler bei der Erbringung dieser Finanzdienstleistungen betreffen; und
- b) ihre *Reklamationen* sich auf den Anspruch beziehen, wieder in ihre gesetzlich anerkannten Interessen und Rechte eingesetzt zu werden, die aus den Verträgen, den Bestimmungen zur Transparenz und zum Schutz der Kunden oder den guten Praktiken der Finanzwirtschaft und insbesondere dem Grundsatz der Billigkeit erwachsen.

Bei Versicherungsverträgen werden auch die geschädigten Dritten als Nutzer der Finanzdienstleistungen betrachtet.

5.2. Darum muss die Kundendienstabteilung die Kunden und alle anderen Personen, die als Nutzer der Finanzdienstleistungen von Banca March, S.A. oder eines der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute betrachtet werden, informieren und ihre Anfragen mit Bezug auf Verträge beantworten, die sie bei Banca March, S.A. oder ggf. einem der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute abschließen möchten oder bereits abgeschlossen haben.

5.3. Von der Zuständigkeit der Kundendienstabteilung ausgeschlossen sind alle Reklamationen und Beschwerden, die sich auf die Beziehungen zwischen Banca March, S.A. (oder ggf. einem der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute) und ihren Mitarbeitern oder Aktionären beziehen, unbeschadet des Rechts dieser, Reklamationen oder Beschwerden in Verbindung mit den Bankgeschäften vorzutragen, die sie mit Banca March, S.A. oder einem der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute tätigen.

Artikel 6: Vorgehensweise.-

6.1. Einleitung.

6.1.1. Das Vortragen der Beschwerden und Reklamationen kann persönlich oder durch Bevollmächtigte in Papier-, elektronischer oder telematischer Form erfolgen, unter der Voraussetzung, dass diese Form das Lesen, Drucken und Aufbewahren der Dokumente ermöglicht. Die Verwendung von informatischen, elektronischen oder telematischen Systemen muss die Anforderungen des Gesetzes 59/2003 vom 19. Dezember an die elektronische Signatur erfüllen.

Die Beschwerden und Reklamationen können bei der Kundendienstabteilung direkt unter der in Anhang I angegebenen Adresse oder in jeder für Publikumsverkehr geöffneten Filiale von Banca March, S.A. oder ggf. den in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute eingereicht werden. Wenn die Beschwerde oder Reklamation nicht direkt bei der Kundendienstabteilung eingereicht wurde, muss die Filiale, bei der sie eingereicht wurde, sie sofort an diese Abteilung weiterleiten.

Das Einreichen von Beschwerden und Reklamationen kann ebenfalls per E-Mail an die in Anhang I angegebene E-Mail-Adresse erfolgen.

6.1.2. In dem Dokument, mit dem die Reklamation eingereicht wird, sind die folgenden Angaben erforderlich:

- a) Vor- und Nachname und Adresse des/der Betroffenen und gegebenenfalls seines/ihrer ordnungsgemäß akkreditierten Bevollmächtigten, Personalausweisnummer für natürliche Personen sowie Daten in Bezug auf öffentliche Register für juristische Personen.
- b) Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation mit klaren Angaben zu den Fragen, zu denen eine Entscheidung gewünscht wird.
- c) Filiale, Abteilung oder Dienststelle, in der die Ereignisse eingetreten sind, die Gegenstand der Reklamation sind.
- d) Ort, Datum und Unterschrift.

Zusammen mit diesem Dokument muss der Beschwerdeführer die Nachweise in Form von Dokumenten, die sich in seinem Besitz befinden und auf die sich die Reklamation stützt, bereitstellen.

- 6.1.3. Wenn die Identität des Beschwerdeführers nicht ausreichend belegt ist oder die Sachverhalte, die Gegenstand der Reklamation sind, nicht eindeutig festgestellt werden können, fordert die Kundendienstabteilung den Unterzeichner auf, die eingereichte Dokumentation innerhalb einer Frist von zehn Kalenderdaten zu vervollständigen und warnt ihn, dass die Reklamation andernfalls ohne weitere Bearbeitung archiviert wird, unbeschadet des Rechts des Kunden, eine neue Reklamation in derselben Sache einzureichen.
- 6.1.4. Die Reklamationen oder Beschwerden können bei der Kundendienstabteilung der Institute, dem Ombudsmann oder in jeder für den Publikumsverkehr geöffneten Filiale der Institute eingereicht werden, die von dieser Richtlinie betroffen sind, sowie unter der in Anhang I angegebenen E-Mail-Adresse.
- 6.1.5. Die Beschwerden und Reklamationen müssen innerhalb von sechs Jahren ab dem Tag eingereicht werden, an dem der Kunde Kenntnis von den für die Reklamationen oder Beschwerde entscheidenden Tatsachen erlangt hat.
- 6.1.6. Die Kundendienstabteilung bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang seiner Beschwerde oder Reklamation und bestätigt dadurch zu allen Zwecken das Datum der Einreichung bei Banca March, S.A. oder ggf. einem der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute.
- 6.1.7. Die Einreichung und Bearbeitung von an den Ombudsmann gerichteten Reklamationen ist völlig kostenlos.
- 6.2. Annahme.
- 6.2.1. Nach Eingang der Reklamation oder Beschwerde entscheidet die Kundendienstabteilung nach den Ermittlungen, die sie für erforderlich hält, ob die eingereichte Angelegenheit in ihre Zuständigkeit fällt, und verweigert ihre Annahme, wenn sie der Auffassung ist, dass dies nicht der Fall ist.
- 6.2.2. Beschwerden oder Reklamationen werden in den folgenden Fällen nicht angenommen:
- a) Wenn für die Bearbeitung erforderliche Informationen fehlen und dies nicht behoben werden kann, einschließlich der Fälle, in denen der Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation nicht konkret angegeben wird.
 - b) Wenn die Tatsachen, die Gründe und die Forderung, auf die sich die Fragen, die Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation sind, stützen, sich nicht auf konkrete Vorgänge

beziehen oder nicht den Anforderungen in Artikel 5 dieser Richtlinie entsprechen.

- c) Wenn Beschwerden oder Reklamationen eingereicht werden, die früher bereits gelöste Beschwerden oder Reklamationen desselben Kunden in Bezug auf dieselben Sachverhalte wiederholen.
- d) Wenn die Frist für die Einreichung von Beschwerden und Reklamationen, die in Absatz 1.5 dieses Artikels 6 festgelegt ist, abgelaufen ist.

6.2.3. Wenn die Beschwerde oder Reklamation aufgrund eines der angegebenen Gründe nicht angenommen werden kann, wird dies dem Betroffenen durch eine begründete Entscheidung mitgeteilt und ihm eine Frist von zehn Kalendertagen gewährt, um seine Stellungnahme einzureichen. Wenn nach Ablauf dieser Frist keine Stellungnahme des Betroffenen eingegangen ist, gilt die Nichtannahme der Reklamation oder Beschwerde ohne weitere Bearbeitung als endgültig. Wenn der Betroffene geantwortet hat und die Gründe der Nichtannahme weiterhin gültig sind, wird ihm die endgültige Entscheidung der Abteilung mitgeteilt.

6.3. Bearbeitung.

6.3.1. Wenn eine Reklamation oder Beschwerde zur Bearbeitung angenommen wurde, kann die Kundendienstabteilung bei den verschiedenen Abteilungen und Diensten von Banca March, S.A. oder ggf. den in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Instituten alle Daten, Erklärungen, Berichte oder Beweisstücke einholen, die sie für ihre Entscheidung als erforderlich ansieht, und diese müssen ihr unverzüglich übermittelt werden.

6.3.2. Die Betroffenen können auf ihre Reklamationen jederzeit verzichten. Der Verzicht führt zur sofortigen Beendigung des Verfahrens in Bezug auf die Beziehung mit dem Betroffenen.

Die Kundendienstabteilung kann jedoch beschließen, dieses im Rahmen ihrer Funktion, die Einhaltung der Bestimmungen zu Transparenz und Schutz der Kunden sowie der guten Finanzpraktiken zu fördern, fortzuführen.

6.4. Entscheidung.

Die Entscheidung der Kundendienstabteilung ist immer begründet und enthält klare Schlussfolgerungen zu der Forderung in jeder Beschwerde oder Reklamation, die sich auf die Vertragsklauseln und die anwendbaren Bestimmungen zu Transparenz und Kundenschutz sowie

die guten Finanzpraktiken stützen. Falls die Entscheidung von den in ähnlichen Fällen angegebenen Kriterien abweicht, müssen die Gründe angegeben werden, die dies rechtfertigen.

Die Entscheidung erfolgt innerhalb von zwei Monaten ab dem Datum der Einreichung der Beschwerde oder Reklamation bei der Kundendienstabteilung selbst, einer für den Publikumsverkehr geöffneten Filiale von Banca March, S.A. oder ggf. der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute oder unter der in Anhang I angegebenen E-Mail-Adresse. Dafür wird die Zeit, die der Kunde benötigt, um die Dokumentation zu vervollständigen, wie in Absatz 1.3 dieses Artikels 6 geregelt, nicht berücksichtigt. Die Entscheidung wird den Betroffenen innerhalb von zehn Kalendertagen ab diesem Datum schriftlich oder mithilfe von informatischen, elektronischen oder telematischen Systemen mitgeteilt, unter der Voraussetzung, dass diese das Lesen, Drucken und Aufbewahren der Dokumente ermöglichen und die Bestimmungen des Gesetzes 59/2003 vom 19. Dezember an die elektronische Signatur erfüllen, wie ausdrücklich vom Beschwerdeführer benannt und, falls nichts benannt wurde, auf dem gleichen Weg, auf dem die Beschwerde oder Reklamation eingereicht wurde.

Der Beschwerdeführer kann sich, wenn er mit der Entscheidung der Kundendienstabteilung nicht einverstanden ist oder die Frist von zwei Monaten, die im vorstehenden Absatz angegeben ist, ohne Mitteilung der Entscheidung verstrichen ist, an den Kundendienst für Reklamationen der zuständigen Organisation oder Aufsichtsbehörde wenden. In der Entscheidung der Kundendienstabteilung wird die Möglichkeit des Beschwerdeführers, sich an die zuständige Organisation oder Aufsichtsbehörde zu wenden, ausdrücklich mitgeteilt.

Artikel 7: Jahresbericht.-

7.1. Im ersten Quartal eines jeden Jahres legt der Leiter der Kundendienstabteilung dem Verwaltungsrat von Banca March, S.A. einen erläuternden Bericht über die Ausübung seiner Funktion im vergangenen Jahr vor, der mindestens Folgendes enthalten muss:

- a) Statistische Zusammenfassung der bearbeiteten Beschwerden und Reklamationen mit Informationen zu ihrer Anzahl, Annahme und Gründen der Nichtannahme, in den Beschwerden und Reklamationen angeführte Gründe und Fragen sowie betroffene Mengen und Beträge.
- b) Zusammenfassung der getroffenen Entscheidungen mit Angabe, ob der Ausgang für den Beschwerdeführer günstig oder ungünstig war.

- c) Allgemeine, in den Entscheidungen enthaltene Kriterien.
- d) Auf seiner Erfahrung beruhende Empfehlungen oder Anregungen mit dem Ziel, die Ziele seiner Tätigkeit besser zu erreichen.

7.2. Eine Zusammenfassung des Berichts wird in den Jahresbericht von Banca March, S.A. sowie die Jahresberichte der in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute aufgenommen.

Artikel 8: Der Ombudsmann.-

Banca March, S.A. und die in Anhang II dieser Richtlinie aufgeführten Institute haben zusammen mit anderen Instituten einen Ombudsmann benannt, dessen Tätigkeit der ihn betreffenden Richtlinie unterliegt, die von allen Instituten, die ihn ernannt haben, genehmigt wurde. Gemäß dieser Richtlinie:

- a) Ist der Ombudsmann eine Person mit anerkannter Integrität und Prestige im juristischen, wirtschaftlichen oder finanziellen Bereich, die keinem der Institute angehört, für die sie tätig ist und die unabhängig von diesen Instituten und mit völliger Autonomie im Hinblick auf die bei der Ausübung ihrer Tätigkeit anwendbaren Kriterien und Leitlinien handelt.
- b) Ist es die Aufgabe des Ombudsmanns, die Beschwerden oder Reklamationen zur Kenntnis zu nehmen, zu untersuchen und zu lösen, die die Benutzer und Kunden der Institute ihm mit Bezug auf Transaktionen oder Bank- und Finanzdienstleistungen vortragen. Er hat auch die Funktion des Ombudsmanns des Teilhabers gemäß Artikel 7 des konsolidierten Gesetzes zur Regulierung von Rentensparplänen und Rentensparfonds, das durch die Königliche Gesetzesverordnung 1/2002 vom 29. November genehmigt wurde.
- c) Die Entscheidung des Ombudsmanns zugunsten der Reklamation oder Beschwerde bindet das Institut, das sie innerhalb von zehn Tagen umsetzt, wenn sie durch diese Entscheidung verpflichtet wird, einen Betrag zu zahlen oder eine andere Handlung zugunsten des Kunden auszuführen.

ANHANG I: INFORMATIONEN DER KUNDENDIENSTABTEILUNG SOWIE DES OMBUDSMANNS

Kundendienstabteilung von Banca March, S.A.:

Frau María del Mar Mainzer Estarellas.
Anschrift: Avenida Alejandro Rosselló nº 8.
07002 Palma de Mallorca.
Fax: 971779398.
E-Mail: atencion_cliente@bancamarch.es.

Ombudsmann von BANCA MARCH, S.A.:

Herr José Luis Gómez-Dégano.
Anschrift: Calle Raimundo Fernández Villaverde 61/8/dcha. 28003 Madrid.
Postfach 14019, 28080 Madrid.
Telefon: 914295661; Fax: 914292319.
E-Mail: oficina@defensorcliente.es

ANHANG II: ÜBERSICHT ÜBER DIE INSTITUTE DER MARCH-GRUPPE, AUF DIE DIESE RICHTLINIE ANWENDUNG FINDET

BANCA MARCH, S.A.

MARCH ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.

MARCH GESTIÓN DE PENSIONES, E.G.F.P., S.A.

MARCH VIDA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y
REASEGUROS.

MARCH-JLT, CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

JLT MARCH RE CORREDURÍA DE REASEGUROS, S.A.