

Verordnung über die Ombudsstelle für  
Kunden der Zurich Gruppe in Spanien  
und Tochtergesellschaften

Ombudsstelle für Kunden

Die Verordnung über die Ombudsstelle für Kunden der Zurich Gruppe ist als ein Einheitsdokument aufgebaut, das die Kunden über die Mechanismen informiert, die jede der Mitgliedsgesellschaften zum Schutz der Kunden und Nutzer im Umgang mit jeder dieser Gesellschaften einsetzt, wenn die Zweigstelle, der Kundendienst oder das Kundenservicecenter seinen Beschwerden nicht abgeholfen hat.

Die Verordnung entspricht dem Wunsch der Mitgliedsgesellschaften, den Kunden und Nutzern der Dienstleistungen dieser Versicherungsgesellschaften geeignete, zugängliche und spezialisierte Mittel zur Verfügung zu stellen, um auftretende Probleme mit maximaler Effizienz bei der Abwicklung zu lösen.

Im Gegensatz zu den verfahrenstechnischen Vorfällen, die von den verschiedenen Verwaltungs- oder Kundendienstabteilungen selbst gelöst werden und die sich auf die Ausstellung von Policen, den Einzug von Prämien, die Bearbeitung von Schadensfällen usw. beziehen, und die typisch für den Versicherungssektor sind, sind die Mechanismen und Einrichtungen zur Lösung von Beschwerden und Reklamationen, die in dieser Verordnung aufgeführt und behandelt werden, bei gleichzeitiger Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen über den Kundendienst im Finanzdienstleistungssektor, als Konfliktlösungsmechanismus konzipiert, als Grundprinzip zur Verbesserung der Servicequalität und als Mittel zur schnellen und garantierten Lösung der Fälle, in denen ein Kunde der Auffassung ist, dass es einen Grund gibt, sich bei der Mitgliedsgesellschaft zu beschweren.

Um sowohl über Beschwerden als auch Reklamationen zu entscheiden, hat die Zurich Gruppe eine Ombudsstelle für Kunden als unabhängige Stelle eingerichtet, die von den Strukturen der Versicherungsgesellschaften getrennt ist.

Die Verabschiedung der Verordnung ECO/724/2004 vom 11. März 2004 über Ombudsstellen für Kunden von Finanzdienstleistern sowie die jüngsten Vorschriften, die sich auf die Gewährleistung der Rechte von Verbrauchern und Nutzern beziehen, oder andere, die in Zukunft in dieselbe Richtung entwickelt werden könnten, haben die Zurich Gruppe dazu veranlasst, ihre Struktur der Ombudsstellen für Kunden zu erneuern. Dazu hat sie Änderungen eingeführt, die mit der Vereinfachung der Beschwerdemechanismen im Versicherungssektor einhergehen, und hat der Ombudsstelle für Kunden die alleinige Verantwortung für die Entscheidung über Beschwerden übertragen, indem sie diese als spezialisierte Struktur konsolidiert hat, die sich mit jeder Art von Beschwerden oder Reklamationen befasst, die ihr vorgelegt werden können, wodurch die Figur des Ombudsmannes für Kunden im Versicherungssektor abgeschafft wurde. Institution, der wir alle Anerkennung bei der Förderung von Kundenbetreuungsdiensten verdanken und die nach einem langen Weg an der Etablierung einer soliden Kultur der Verwaltung und des Schutzes von Kundenbetreuungsdiensten mitgewirkt hat, sodass wir jetzt die damit verbundenen Tätigkeiten in einer einzigen Struktur wie der OMBUDSSTELLE FÜR KUNDEN konzentrieren können.

Das Ziel dieser Stelle wird darin bestehen, ihre Zugänglichkeit zu verbessern, das Verfahren für den Kunden zu vereinfachen und die Reaktionszeiten zu verkürzen, wobei ein Maß an Engagement gegenüber dem Kunden aufrechterhalten wird, das der dieser Stelle zur Verfügung stehenden Entscheidungsautonomie angemessen ist.

Das nachfolgend beschriebene Verfahren wird von der OMBUDSSTELLE FÜR KUNDEN im Falle von Beschwerden und Reklamationen gegenüber den teilnehmenden Versicherungsgesellschaften mit ausreichender Solidität betrieben, um Entscheidungen zu vermeiden, die von Interessenkonflikten betroffen sind.

Die Verordnung ist in 6 Kapitel gegliedert, in denen sowohl die Arbeitsweise als auch die Verfahren für die Nutzung des Systems festgelegt sind, welche in Kapitel 3, Nummer 3.3 dargelegt sind.

System der Ombudsstelle für Kunden

KAPITEL 1: Verordnung über die Ombudsstelle für Kunden: Anwendungsbereich

KAPITEL 2: Zweck der Verordnung über die Ombudsstelle für Kunden

KAPITEL 3: Die Ombudsstelle für Kunden

3.1 Ernennung und Entlassung des Beauftragten der Ombudsstelle für Kunden

3.2 Aufgabenbereich der Ombudsstelle für Kunden

3.3 Verfahren für die Einreichung, Bearbeitung und Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen der Ombudsstelle für Kunden

a) Umfang des Verfahrens

b) Form, Inhalt und Ort der Einreichung von Beschwerden und Reklamationen

c) Zulassung zur Bearbeitung

d) Bearbeitung

e) Verzicht und Rücknahme

f) Abschluss und Bekanntgabe der Entscheidung

KAPITEL 4: Verhältnis zur Beschwerdestelle der Generaldirektion

für Versicherungen und Pensionsfonds

KAPITEL 5: Jahresbericht

KAPITEL 6: Verfahren zum Beitritt zu der Verordnung und zum Austritt aus der Verordnung

## KAPITEL 1: Verordnung über die Ombudsstelle für Kunden: Anwendungsbereich

Die vorliegende Verordnung enthält die wesentlichen Regeln für die Verwaltung und Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen, die von Kunden bei den Gesellschaften eingereicht werden, die zur Zurich Gruppe in Spanien gehören, seien es Tochtergesellschaften oder solche, die als Niederlassungen fungieren (nachfolgend „Zurich Gruppe in Spanien“) und sich dieser Verordnung unterworfen haben (nachfolgend einzeln als „Mitgliedsgesellschaften“ bezeichnet).

Um die Rechte ihrer Kunden zu schützen, haben die Versicherungsgesellschaften der Zurich Gruppe in Spanien unter Einhaltung der Vorschriften ein Streitbeilegungssystem eingerichtet, das garantiert, dass eingereichte Beschwerden und Reklamationen schnell und effizient in einem Verfahren mit maximaler Transparenz und Zugänglichkeit gelöst werden.

Für den Fall, dass die Gesellschaft dies im Dokument über den Beitritt zu dieser Verordnung so vorsieht, ermöglicht das System dem Kunden, wenn die Zweigstelle, der Kundendienst oder das Kundenservicecenter seinen Beschwerden nicht abgeholfen hat, seine Beschwerden an die folgende Einrichtung zu richten:

- Die Ombudsstelle für Kunden

Diese Stelle gehört zur Zurich Gruppe in Spanien und hat die Aufgabe, Beschwerden und Reklamationen, die gegen die Mitgliedsgesellschaft vorgebracht werden, zu bearbeiten und darüber zu entscheiden. Die Stelle arbeitet völlig unabhängig von den anderen kommerziellen oder operativen Stellen der jeweiligen Gesellschaften. Die Entscheidungen dieser Stelle werden von den Gesellschaften uneingeschränkt akzeptiert.

Diese Verordnung entspricht den Anforderungen der Ministerialverordnung ECO/734/2004 vom 11. März 2004 über die Kundendienstabteilungen und -dienste von Finanzinstituten, die das Kapitel V des Gesetzes 44/2002 vom 22. November 2002 über Maßnahmen im Finanzsystem umsetzt und für Versicherungsgesellschaften die Änderungen des Gesetzes 26/2006 vom 17. Juli 2006 über die Bewertung von privaten Versicherungen und Rückversicherungen einbezieht.

## KAPITEL 2: Zweck der Verordnung über die Ombudsstelle für Kunden

Die vorliegende Verordnung über die Ombudsstelle für Kunden regelt das Vorgehen der Ombudsstelle für Kunden der Gesellschaften der Zurich Gruppe in Spanien, die sich dieser Verordnung ausdrücklich unterworfen haben, bei Beschwerden und Reklamationen, denen die Zweigstelle, der Kundendienst oder der Kundenservicecenter nicht abgeholfen hat und die gemäß den nachfolgenden Bestimmungen eingereicht werden.

Beschwerde wird definiert als: jene, die sich auf die Korrektheit der Finanzdienstleistungen beziehen, die die Gesellschaften den Nutzern erbracht haben, und die wegen Verspätungen, Unaufmerksamkeiten oder Handlungen sonstiger Art erhoben werden, welche bei der Arbeitsweise der Gesellschaft beobachtet worden sind.

Reklamation wird definiert als: jene, die von Nutzern von Finanzdienstleistungen erhoben werden, die mit der Absicht, die Wiederherstellung ihrer Interessen oder Rechte zu erreichen, spezifische Tatsachen offenlegen, die sich auf Handlungen oder Unterlassungen der Gesellschaften beziehen, die für die Person, die sie geltend macht, eine Schädigung ihrer Interessen oder Rechte aufgrund von Vertragsverletzungen, der Vorschriften zur Transparenz oder zum Schutz der Kunden oder der guten Finanzpraktiken und -verwendungen implizieren.

Gemäß den oben genannten Bestimmungen wird die die Ombudsstelle für Kunden nach Maßgabe der nachstehend aufgeführten Bedingungen tätig:

## KAPITEL 3: Die Ombudsstelle für Kunden

Es wird eine zentrale Ombudsstelle für Kunden (nachfolgend SDC) für die Gesellschaften, die dieser Verordnung beigetreten sind, eingerichtet, deren Aufgabe es ist, die an die genannten Gesellschaften gerichteten Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten und darüber zu entscheiden.

### 3.1 Ernennung und Entlassung des Beauftragten der Ombudsstelle für Kunden

#### a) Ernennung

Der Beauftragte der Ombudsstelle für Kunden wird von den Verwaltungsräten der dieser Verordnung unterworfenen Gesellschaften, von der Person oder den Personen, an die diese Verwaltungsräte diese Befugnis delegiert haben, oder von den Geschäftsführern der Niederlassungen, falls es sich um solche handelt, ernannt.

Die als Beauftragter der Ombudsstelle berufene Person muss eine Person mit kaufmännischem und beruflichem Leumund sein, die über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen für die Ausübung ihrer Aufgaben verfügt.

Kaufmännische und berufliche Ehrenhaftigkeit weisen jene Personen auf, die einen persönlichen Werdegang der Achtung gegenüber den Handelsgesetzen und anderen Gesetzen, die die wirtschaftliche Tätigkeit und das Geschäftsleben regeln, sowie gute kaufmännische und finanzielle Praktiken an den Tag gelegt haben.

Diejenigen, die Funktionen im Zusammenhang mit der Finanztätigkeit der betreffenden Gesellschaften ausgeübt haben, verfügen über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen für die in der Ministerialverordnung ECO/734/2004 genannten Zwecke.

#### b) Gründe für Inkompatibilität und Untauglichkeit

Eine Person, die gleichzeitig Funktionen in den Abteilungen Vertrieb, Marketing, Underwriting oder Schadenbearbeitung ausübt, darf nicht zum Beauftragten der Ombudsstelle für Kunden ernannt werden. Die Position des Beauftragten des Kundendienstes darf auch nicht von jemandem ausgeübt werden, der nicht in der Lage ist, ein Geschäft gemäß den Bestimmungen des Artikels 13 des spanischen Handelsgesetzbuchs zu führen.

#### c) Amtszeit

Die Position gilt als unbefristet, es sei denn, sie wird von den an dieser Verordnung beteiligten Gesellschaften oder durch die Änderung dieser Verordnung ausdrücklich widerrufen.

#### d) Gründe für die Amtsenthebung oder Beendigung des Amtes

Der Beauftragte der Ombudsstelle für Kunden wird kraft Beschluss der Verwaltungsräte der Mitgliedsgesellschaften und der Geschäftsführer der Niederlassungen, die sich dieser Verordnung unterworfen haben, seines Amtes enthoben. Eine Beendigung erfolgt auch, wenn eine der folgenden Ursachen eintritt: Beendigung des Arbeitsverhältnisses, Wechsel zu einer unvereinbaren beruflichen Tätigkeit, auftretende Arbeitsunfähigkeit oder Wegfall der Voraussetzungen zur Amtsausübung.

Für den Fall, dass das Amt aus irgendeinem Grund frei wird, müssen die Mitgliedsgesellschaften einen neuen Beauftragten der Ombudsstelle für Kunden ernennen, um die Kontinuität und das ordnungsgemäße Funktionieren der Einrichtung zu gewährleisten.

### 3.2 Aufgabenbereich der Ombudsstelle für Kunden

Die Ombudsstelle für Kunden kümmert sich um Reklamationen und Beschwerden, die direkt oder durch Vertretung von allen spanischen oder ausländischen natürlichen oder juristischen Personen eingereicht werden, die Nutzer der von den Gesellschaften unter Einhaltung dieser Bestimmungen erbrachten Dienstleistungen sind, wenn sich diese Beschwerden oder Reklamationen auf ihre legitimen Rechte und Interessen beziehen, unabhängig davon, ob sie sich aus den Vorschriften zur Transparenz und zum Kundenschutz und aus ihrem Status als Versicherungsnehmer, Versicherte, Begünstigte und rechtmäßige Anspruchsteller sowie aus ihrem Status als geschädigte Dritte ergeben.

Ebenso kümmert sich die Ombudsstelle für Kunden gemäß dem Gesetz 26/2006 über die Vermittlung von Privatversicherungen und Rückversicherungen um die Beschwerden und Reklamationen, die die Kunden der oben genannten Versicherungsgesellschaften in Bezug auf die Handlungen ihrer Versicherungsvertreter und der Betreiber von Banken-Versicherungen vorbringen können, und entscheidet darüber.

### 3.3 Verfahren für die Einreichung, Bearbeitung und Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen der Ombudsstelle für Kunden

#### a) Umfang des Verfahrens

Die Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen gemäß den Bestimmungen dieser Verordnung, sofern darüber zuvor nicht die Abteilung, die Zweigstelle oder die Stelle, die Gegenstand der Beschwerde ist, entschieden hat.

- Form für die Einreichung von Beschwerden und Reklamationen

Reklamationen müssen innerhalb von zwei Jahren ab dem Datum, an dem der Kunde von den Tatsachen, die die Beschwerde oder Reklamation begründen, Kenntnis erlangt hat, oder gegebenenfalls bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für rechtliche Schritte eingereicht werden.

- Frist für die Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen:

Die Ombudsstelle für Kunden verfügt über eine gesetzliche Frist von zwei Monaten ab der Einreichung der Beschwerde oder Reklamation, und der Beschwerdeführer kann sich nach Ablauf dieser Frist gegebenenfalls an die Beschwerdestelle der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds wenden.

Unbeschadet des Vorstehenden und im Zuge der Befolgung des Leitfadens für bewährte Verfahren zur internen Schadensregulierung, der vom Branchenarbeitgeberverband UNESPA gefördert wird, gehen wir freiwillig die folgenden Verpflichtungen ein:

- Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen von Versicherungsnehmern, Versicherten, Begünstigten und geschädigten Dritten innerhalb einer Frist von maximal einem Monat durch die Abteilung oder die Ombudsstelle für Kunden

- Wenn es nicht möglich ist, innerhalb der oben genannten Frist zu antworten, werden wir den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung informieren und angeben, wann die Untersuchung voraussichtlich abgeschlossen und mit einer Entscheidung über die Beschwerde zu rechnen sein wird.

#### b) Form, Inhalt und Ort der Einreichung von Beschwerden und Reklamationen

1) Beschwerden und Reklamationen können persönlich oder durch einen Vertreter in schriftlicher Form bei jeder öffentlich zugänglichen Zweigstelle der Gesellschaft, die Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation ist, oder direkt bei der SDC unter der von den Mitgliedsrechtsgesellschaften zu diesem Zweck angegebenen Adresse eingereicht werden.

2) In dem Dokument/Formular, mit dem die Beschwerde oder die Reklamation eingereicht wird, müssen folgende Angaben gemacht werden:

a) Name, Nachnamen und Anschrift der betroffenen Person und gegebenenfalls auch der sie vertretenden Person, die ordnungsgemäß bevollmächtigt sein muss; Personalausweisnummer bei natürlichen Personen oder öffentliche Registerdaten bei juristischen Personen

b) Grund für die Beschwerde oder Reklamation, mit klarer Spezifizierung der Fragen, zu denen eine Entscheidung beantragt wird

c) Zweigstelle oder Zweigstellen, Abteilung oder Stelle, in denen sich die Ereignisse ereignet haben, die Gegenstand der Beschwerde oder der Reklamation sind.

d) Dass dem Beschwerdeführer nicht bekannt ist, dass der Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation in einem Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahren anhängig ist

e) Ort, Datum und Unterschrift

f) Der Beschwerdeführer muss zusammen mit dem Dokument, das die Daten der vorherigen Schreiben enthält, die in seinem Besitz befindlichen Belege vorlegen, auf die sich seine Beschwerde oder Reklamation stützt.

c) Zulassung zur Bearbeitung

1. Empfang:

Sobald die Beschwerde oder Reklamation bei der Gesellschaft eingegangen ist, wird sie, falls sie nicht von der Zweigstelle oder von dem Zentrum, das Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation ist, gelöst werden konnte, an die SDC weitergeleitet.

Die Berechnung der Frist für die Entscheidung über die Beschwerde beginnt ab ihrer Formulierung gegenüber der SDC.

3.3 Verfahren für die Einreichung, Bearbeitung und Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen der Ombudsstelle für Kunden

a) Umfang des Verfahrens

Die Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen gemäß den Bestimmungen dieser Verordnung, sofern darüber zuvor nicht die Abteilung, die Zweigstelle oder die Stelle, die Gegenstand der Beschwerde ist, entschieden hat.

- Form für die Einreichung von Beschwerden und Reklamationen

Reklamationen müssen innerhalb von zwei Jahren ab dem Datum, an dem der Kunde von den Tatsachen, die die Beschwerde oder Reklamation begründen, Kenntnis erlangt hat, oder gegebenenfalls bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für rechtliche Schritte eingereicht werden.

- Frist für die Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen:

Die Ombudsstelle für Kunden verfügt über eine gesetzliche Frist von zwei Monaten ab der Einreichung der Beschwerde oder Reklamation, und der Beschwerdeführer kann sich nach Ablauf dieser Frist gegebenenfalls an die Beschwerdestelle der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds wenden.

Unbeschadet des Vorstehenden und im Zuge der Befolgung des Leitfadens für bewährte Verfahren zur internen Schadensregulierung, der vom Branchenarbeitgeberverband UNESPA gefördert wird, gehen wir freiwillig die folgenden Verpflichtungen ein:

- Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen von Versicherungsnehmern, Versicherten, Begünstigten und geschädigten Dritten innerhalb einer Frist von maximal einem Monat durch die Abteilung oder die Ombudsstelle für Kunden
- Wenn es nicht möglich ist, innerhalb der oben genannten Frist zu antworten, werden wir den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung informieren und angeben, wann die Untersuchung voraussichtlich abgeschlossen und mit einer Entscheidung über die Beschwerde zu rechnen sein wird.

#### b) Form, Inhalt und Ort der Einreichung von Beschwerden und Reklamationen

1) Beschwerden und Reklamationen können persönlich oder durch einen Vertreter in schriftlicher Form bei jeder öffentlich zugänglichen Zweigstelle der Gesellschaft, die Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation ist, oder direkt bei der SDC unter der von den Mitgliedsrechtsgesellschaften zu diesem Zweck angegebenen Adresse eingereicht werden.

2) In dem Dokument/Formular, mit dem die Beschwerde oder die Reklamation eingereicht wird, müssen folgende Angaben gemacht werden:

a) Name, Nachnamen und Anschrift der betroffenen Person und gegebenenfalls auch der sie vertretenden Person, die ordnungsgemäß bevollmächtigt sein muss; Personalausweisnummer bei natürlichen Personen oder öffentliche Registerdaten bei juristischen Personen

b) Grund für die Beschwerde oder Reklamation, mit klarer Spezifizierung der Fragen, zu denen eine Entscheidung beantragt wird

c) Zweigstelle oder Zweigstellen, Abteilung oder Stelle, in denen sich die Ereignisse ereignet haben, die Gegenstand der Beschwerde oder der Reklamation sind.

d) Dass dem Beschwerdeführer nicht bekannt ist, dass der Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation in einem Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahren anhängig ist

e) Ort, Datum und Unterschrift

f) Der Beschwerdeführer muss zusammen mit dem Dokument, das die Daten der vorherigen Schreiben enthält, die in seinem Besitz befindlichen Belege vorlegen, auf die sich seine Beschwerde oder Reklamation stützt.

c) Zulassung zur Bearbeitung

#### 1. Empfang:

Sobald die Beschwerde oder Reklamation bei der Gesellschaft eingegangen ist, wird sie, falls sie nicht von der Zweigstelle oder von dem Zentrum, das Gegenstand der Beschwerde oder Reklamation ist, gelöst werden konnte, an die SDC weitergeleitet.



Die Berechnung der Frist für die Entscheidung über die Beschwerde beginnt ab ihrer Formulierung gegenüber der SDC.

f) Abschluss und Bekanntgabe der Entscheidung

1. Die Ombudsstelle für Kunden verfügt über eine gesetzliche Frist von zwei Monaten ab der Einreichung der Beschwerde oder Reklamation, und der Beschwerdeführer kann sich nach Ablauf dieser Frist gegebenenfalls an die Beschwerdestelle der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds wenden.

Unbeschadet des Vorstehenden und im Zuge der Befolgung des Leitfadens für bewährte Verfahren zur internen Schadensregulierung, der vom Branchenarbeitgeberverband UNESPA gefördert wird, gehen wir freiwillig die folgenden Verpflichtungen ein:

- Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen von Versicherungsnehmern, Versicherten, Begünstigten und geschädigten Dritten innerhalb einer Frist von maximal einem Monat durch die Abteilung oder die Ombudsstelle für Kunden

- Wenn es nicht möglich ist, innerhalb der oben genannten Frist zu antworten, werden wir den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung informieren und angeben, wann die Untersuchung voraussichtlich abgeschlossen und mit einer Entscheidung über die Beschwerde zu rechnen sein wird.

. Bei der Berechnung dieser Frist wird die Zeit, die der Beschwerdeführer zum Beibringen der Unterlagen gemäß Artikel 3.3.c-2 dieser Verordnung benötigt, nicht berücksichtigt. Die Entscheidung wird den Parteien innerhalb von zehn Kalendertagen nach ihrem Erlass bekannt gegeben.

Falls die Entscheidung von den Kriterien abweicht, die in früheren ähnlichen Fällen zum Ausdruck kamen, muss dies begründet werden.

2. Die Entscheidung wird den betroffenen Parteien innerhalb von zehn Kalendertagen nach ihrem Erlass schriftlich oder mit Hilfe von Computern, elektronischen oder telematischen Mitteln bekannt gegeben, vorausgesetzt, dass diese das Lesen, den Ausdruck und die Aufbewahrung der Dokumente ermöglichen und die Anforderungen des Gesetzes 59/2003 vom 19. Dezember 2003 über elektronische Signaturen erfüllen, wie vom Beschwerdeführer ausdrücklich angegeben, und in Ermangelung einer solchen Angabe auf demselben Weg, auf dem die Beschwerde oder Reklamation eingereicht wurde.

3.- Die Entscheidung der SDC zugunsten des Beschwerdeführers bindet die beschwerdegegerischen Gesellschaften. Diese Bindung darf kein Hindernis für einen umfassenden gerichtlichen Schutz, für die Inanspruchnahme anderer Streitbeilegungs- oder Schlichtungsmechanismen oder für die Ausübung von Verwaltungskontroll- und Überwachungsfunktionen sein.

Die betreffende Gesellschaft setzt die Entscheidung so schnell wie möglich um, was in keinem Fall mehr als dreißig Kalendertage dauern darf.

4.- Wenn die Entscheidung für den Beschwerdeführer ungünstig ist, oder wenn er mit der Entscheidung nicht einverstanden ist, oder wenn die in Absatz 1 vorgesehene Zweimonatsfrist verstrichen ist, ohne dass der Beschwerdeführer von der Entscheidung in Kenntnis gesetzt wurde, kann der Beschwerdeführer bei der Beschwerdestelle der Generaldirektion für

Versicherungen und Pensionsfonds Beschwerde einlegen. Dieses Recht des Kunden ist in der Entscheidung ausdrücklich zu erwähnen.

## KAPITEL 4: Verhältnis zur Beschwerdestelle der „Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds“

Für alle Gesellschaften, die sich dieser Verordnung unterworfen haben, kümmert sich die Ombudsstelle für Kunden um alle Forderungen und Benachrichtigungen, die die Beschwerdestelle der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds in Ausübung ihrer Funktionen an die Ombudsstelle richten kann, über den von der Beschwerdestelle der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds ernannten Ansprechpartner oder über den Beauftragten der Ombudsstelle für Kunden.

## KAPITEL 5: Jahresbericht

Innerhalb des ersten Quartals eines jeden Jahres legt die Ombudsstelle für Kunden dem Verwaltungsrat oder einem äquivalenten Gremium bzw. der Generaldirektion der Zweigstelle der Mitgliedsgesellschaften einen Bericht vor, in dem diese die Ausübung ihrer Funktionen während des vorangegangenen Jahres gemäß Artikel 17 der Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März 2004 erläutert.

Eine Zusammenfassung des vorgenannten Berichts wird in den Geschäftsbericht der Gesellschaften aufgenommen.

## KAPITEL 6: Verfahren zum Beitritt zu der Verordnung und zum Austritt aus der Verordnung

Damit diese Verordnung Anwendung finden kann, muss die antragstellende Gesellschaft nicht nur zur Zurich Gruppe in Spanien gehören, oder zu einer der Gesellschaften der Gruppe oder zur Zurich Insurance plc, Sucursal en España, oder zu einem anderen Versicherer im Niederlassungsrecht der Zurich Gruppe, sondern auch eine Beitrittserklärung zu dieser Verordnung vorlegen, aus der die ausdrückliche Annahme dieser Verordnung zum Schutz ihrer Kunden und des Beauftragten der Ombudsstelle hervorgeht. Die Beitrittserklärung muss vom Vorstand oder von der von diesem bevollmächtigten Person unterzeichnet werden. Im Falle einer Niederlassung muss die Beitrittserklärung vom Geschäftsführer der Niederlassung unterzeichnet werden.

Die Beitrittserklärung muss auch dem Ehrwürdigen Herrn Generaldirektor für Versicherungen und Pensionsfonds der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds des Ministeriums für Wirtschaft und Wettbewerb vorgelegt werden.

Zum Austritt aus dieser Verordnung ist eine schriftliche Austrittserklärung mit den gleichen Anforderungen wie die oben genannte Beitrittserklärung einzureichen.

Darüber hinaus müssen im Falle eines Austritts die Bedingungen des Austritts ausdrücklich angegeben werden, darunter Aspekte wie das Datum, die Mittel zur Verwaltung der bearbeiteten Vorgänge und die Verwahrung der während der Mitgliedschaft geschlossenen Vorgänge sowie die Angabe, wer die Erstellung des Berichts oder des Teils des Jahresberichts der Ombudsstelle für Kunden übernimmt, unter anderem mit dem Ziel, in allen Fällen einen Übergang zu gewährleisten, der sowohl die Einhaltung der für die Dienstleistungen geltenden Regeln als auch die ordnungsgemäße Verwaltung von Kundenbeschwerden ermöglicht.

Geschehen zu Barcelona am 28. September 2016