

Reclamaciones – Ley de 10 Noviembre 2009 relativa a los Servicios de Pago

Complaints – Law of 10 November 2009 on Payment Services

En base al artículo 106(2) de la Ley de Servicios de Pago de 10 Noviembre de 2009, en su versión revisada (en adelante "Ley"), la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (en adelante "CSSF") es la autoridad competente para tramitar las quejas sobre posibles infracciones de las disposiciones incluidas en el Título II, Capítulo 4 y en los Títulos III y IV, así como para garantizar y supervisar el cumplimiento efectivo de la Directiva (UE) 2015/2366 sobre servicios de pago en el mercado interno (en adelante "PSD2"). *According to article 106 (2) of the Law of 10 November 2009 on Payment Services, as amended (hereinafter referred as "Law"), the Commission de Surveillance du Secteur Financier (hereinafter referred as "CSSF") is the designated competent authority to handle complaints about alleged infringements of the provisions included in Title II, Chapter 4, and in Titles III and IV of the Law, as well as to ensure and monitor effective compliance with the Directive (EU) 2015/2366 on Payment Services in the Internal Market ("PSD2").*

Además, y de conformidad con el artículo 106 (5) de la Ley, la CSSF es la autoridad nacional competente designada para gestionar las disputas extrajudiciales (*"out-of-court" consumer disputes*) y está registrada en la lista de entidades alternativas de resolución de conflictos (ADR), establecida y publicada por la Comisión Europea. *Moreover, and in accordance with article 106(5) of the Law, the CSSF is the national competent authority designated to handle the "out-of-court" consumer disputes. The CSSF is also registered in the list of alternative dispute resolution (ADR) entities, established and published by the European Commission.*

Para enviar una queja a la CSSF, se debe completar una plantilla específica. La plantilla está disponible en: <http://www.cssf.lu/consumer/complaints-law-of-10-november-2009-on-payment-services/> / *For submitting a complaint to the CSSF, a specific form must be fulfilled. The template is available at: <http://www.cssf.lu/consumer/complaints-law-of-10-november-2009-on-payment-services/>*

Las quejas se pueden presentar ante la CSSF mediante correo postal, fax o correo electrónico, utilizando los siguientes formatos: *The complaints may be presented to the CSSF by post, fax or email, as follows:*

- Correo / Post:

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg

- Fax: (+352) 26 25 1 -2601

- E-mail: PSDbreach@cssf.lu

Para más información, consulte la página de la CSSF en <http://www.cssf.lu> / *For further information, please consult the CSSF website at <http://www.cssf.lu>*

Para obtener más información sobre el procedimiento de reclamaciones de Bankinter, consulte nuestra página web en www.bankinter.lu / *For more information about the Bankinter Complaints Procedure, please consult our website at www.bankinter.lu*