

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**COMMERZBANK Aktiengesellschaft Sucursal en España**

## CONTENIDO

	PREÁMBULO	3
CAPITULO I	DISPOSICIONES GENERALES	3
Artículo 1	Objeto.	3
CAPITULO II	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, TITULAR DEL SERVICIO Y SUS FUNCIONES	4
Artículo 2	Reglamento del servicio de Atención al Cliente. Autonomía e independencia del Servicio de Atención al Cliente.	4
Artículo 3	Designación del Titular. Duración	4
Artículo 4	Incompatibilidad, inelegibilidad y cese del Titular	5
Artículo 5	Funciones del Servicio de Atención al Cliente	6
Artículo 6	Obligaciones de COMMERZBANK y de todos sus servicios con el Servicio de Atención al Cliente	7
Artículo 7	Obligaciones de Información	7
CAPITULO III	TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	8
Artículo 8	Objeto de las quejas y reclamaciones	8
Artículo 9	Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.	8
Artículo 10	Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones.	9
Artículo 11	Admisión a trámite	9
Artículo 12	Tramitación	11
Artículo 13	Allanamiento y desistimiento	11
Artículo 14	Finalización y notificación	12
CAPITULO IV	RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA Y DE LA COMISION NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	13
Artículo 15	Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de valores.	13
	DISPOSICIONES FINALES	13
	Disposición Final Primera	13
	Disposición Final Segunda	13
	Anexo	14

## **PREÁMBULO**

Siendo el cliente y el servicio a él ofrecido el eje central de la actividad comercial de COMMERZBANK Aktiengesellschaft, Sucursal en España (en lo sucesivo, "**COMMERZBANK**"), y amparando el derecho del cliente a realizar cuantas reclamaciones considere oportunas, COMMERZBANK, en cumplimiento de lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de entidades financieras, ha creado el Servicio de atención al cliente y establece el presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (en lo sucesivo 'el Reglamento'), cuya estructura esta dividida en cuatro capítulos:

Nuestro objetivo principal es construir una relación de negocios a largo plazo con nuestros clientes. Buscamos la sostenibilidad y la confianza mutua. La calidad de nuestros servicios es la base de esta relación.

- Capítulo I. Disposiciones Generales.
- Capítulo II. Del Servicio de Atención al Cliente, titular del servicio, y sus funciones.
- Capítulo III. Tramitación de Quejas y Reclamaciones.
- Capítulo IV. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## **CAPITULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo Primero.** (Objeto)

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente con la finalidad de que se presten los servicios determinados en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por las demás normativas complementarias que le sean aplicación.

## CAPÍTULO II

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, TITULAR DEL SERVICIO, Y SUS FUNCIONES

**Artículo Segundo.** (Reglamento del Servicio de Atención al Cliente. Autonomía e independencia del Servicio de Atención al Cliente)

1. El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de COMMERZBANK (en lo sucesivo, el "SERVICIO"), que se crea al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la Orden ECO/734/2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por las demás normativas complementarias que le sean aplicación.
2. El presente reglamento para la defensa del cliente ha sido aprobado por la Dirección General de Commerzbank AG Sucursal en España y tanto el Reglamento como sus modificaciones deberán ser sometidos a la verificación del Banco de España.
3. El responsable del SERVICIO dependerá jerárquicamente de la Dirección General de COMMERZBANK. Su función está suficientemente separada de las unidades operativas y de negocio de modo que garantice que aquel tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de intereses.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, COMMERZBANK adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SERVICIO al resto de departamentos de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4. COMMERZBANK se asegurará que su SERVICIO esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal que preste dicho SERVICIO disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

**Artículo Tercero.** (Designación del Titular. Duración)

El Titular del SERVICIO deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, por haber venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras, y deberá tener el conocimiento y la experiencia adecuados por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

La designación del titular corresponderá a la Dirección General de COMMERZBANK, siendo comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, así como a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

El nombramiento del titular del SERVICIO tendrá una duración de cuatro (4) años, pudiendo ser renovado, por igual período, cuantas veces se considere conveniente por la Dirección General de COMMERZBANK.

El Titular del SERVICIO ejercerá su función con independencia de las unidades de negocio con el fin de evitar cualquier conflicto de interés.

**Artículo Cuarto.** (Incompatibilidad, inelegibilidad y cese del Titular)

No podrán ser nombrados para el ejercicio del cargo de titular del SERVICIO, ni ejercer el mismo, las personas físicas que se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

- a) Quienes hayan sido condenados mediante sentencia firme en materia penal o administrativa, y se encuentren inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
- b) Quienes tengan antecedentes penales no cancelados
- c) Quienes se encuentren en situación de concurso y no hayan sido rehabilitados.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en COMMERZBANK.

El Titular del SERVICIO cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que fuera acordada su renovación.
- b) Por la pérdida de los requisitos necesarios para su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por la muerte o incapacidad sobrevenida del titular del SERVICIO, o por la renuncia del mismo, o por causar baja en su relación laboral con COMMERZBANK.
- d) Por acuerdo de la Dirección General de COMMERZBANK, basado en actuación notoriamente negligente en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes.
- e) Por renuncia presentada ante la Dirección General de COMMERZBANK.

Cuando como consecuencia de alguna de las causas anteriormente indicadas, quedará vacante la titularidad del SERVICIO, sin perjuicio del cumplimiento o ejecución de las decisiones ya adoptadas, la Dirección General de COMMERZBANK deberá designar a un nuevo titular del SERVICIO dentro de los treinta días naturales inmediatamente siguientes a la fecha en la que se produjo la vacante.

**Artículo Quinto.** (Funciones del Servicio de Atención al Cliente).

Corresponderá al SERVICIO, en el desarrollo de sus funciones, lo siguiente:

- a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por COMMERZBANK (en adelante conjuntamente referidos como los "CLIENTES" e individualmente como el "CLIENTE"), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los CLIENTES de COMMERZBANK, presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento; y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los CLIENTES que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de COMMERZBANK que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- b) Presentar, dentro del primer trimestre de cada año, y ante la Dirección General de COMMERZBANK, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Un resumen del informe se integrará en la memoria Anual de COMMERZBANK.

Dicho informe deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- 1) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre el número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados; con desglose sistemático de las quejas y reclamaciones que ofrezca información detallada de las tipologías más relevantes
- 2) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- 3) Criterios generales contenidos en las decisiones,
- 4) Recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia, o de la resolución de quejas y reclamaciones presentadas por clientes ante la autoridad competente; y todo ello, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de la Entidad, así como su grado de implementación en los sucesivos informes anuales al objeto de evaluar su efectividad.

Quedan excluidas de la competencia del SERVICIO,

- las quejas o reclamaciones referentes a las relaciones de origen laboral de COMMERZBANK con sus empleados.
- las referentes a las relaciones de COMMERZBANK con sus accionistas, a excepción de que dichos accionistas actúen como usuarios de los servicios financieros prestados por la sucursal

- las referentes a las relaciones de COMMERZBANK con sus proveedores, a excepción de que dichos proveedores actúen como usuarios de los servicios financieros prestados por la sucursal
- las referentes a clientes de COMMERZBANK con oficinas del grupo COMMERZBANK AG, ubicadas fuera del territorio nacional.
- las quejas o reclamaciones que formulen los CLIENTES una vez pasado el plazo de cinco años a contar desde la fecha en que el CLIENTE tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- Las formuladas por quienes no tengan la consideración de usuarios de los servicios financieros prestados por COMMERZBANK
- Las quejas o reclamaciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o las misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

**Artículo Sexto.** (Obligaciones de COMMERZBANK y de todos sus servicios con el Servicio de Atención al Cliente).

COMMERZBANK adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el SERVICIO, cuidando especialmente de que su actuación se desarrolle con la independencia necesaria. En particular, corresponde a COMMERZBANK el dotar anualmente de un presupuesto de gastos para la cobertura de las necesidades de dicho SERVICIO.

Todos los departamentos de COMMERZBANK estarán obligados a facilitar al SERVICIO, con la mayor rapidez posible, cuantas informaciones este solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, pudiendo dirigirse, directamente a los directivos y empleados, para obtener los documentos, informes y datos que le sean necesarios.

**Artículo Séptimo.** (Obligaciones de Información)

COMMERZBANK tiene el deber de informar a sus CLIENTES, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas Web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- 1) La existencia del SERVICIO indicando la dirección postal y electrónica.
- 2) La obligación por parte de COMMERZBANK de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus CLIENTES, en los plazos especificados en el artículo Undécimo, bien en el SERVICIO, en cualquier oficina abierta al público en España, o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin.

- 3) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SERVICIO para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- 4) El Presente Reglamento.
- 5) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

### **CAPÍTULO III TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo Octavo.** (Objeto de las quejas y reclamaciones)

Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de COMMERZBANK respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el CLIENTE considere contrario a los buenas prácticas y usos financieros, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

#### **Artículo Noveno.** (Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones)

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de documentos.

La utilización de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en el Reglamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
  - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- d) Que el CLIENTE no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El CLIENTE deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el SERVICIO, en cualquier oficina abierta al público de COMMERZBANK, así como en la dirección de correo electrónico (e-mail) que COMMERZBANK tenga habilitada para este fin.

**Artículo Décimo.** (Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones)

El plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones será de cinco años a contar desde la fecha en que el CLIENTE tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda queja o reclamación recibida por el SERVICIO transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el último párrafo del artículo quinto del presente Reglamento, serán rechazadas.

**Artículo Undécimo.** (Admisión a trámite)

Recibida la queja o reclamación por COMMERZBANK, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del CLIENTE por la propia oficina de COMMERZBANK o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al SERVICIO.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención del Cliente, en los términos que establece el artículo noveno del presente Reglamento, el titular del Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo que tiene para resolver el expediente. El plazo máximo computará desde la presentación, bien en el servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público en España, o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin.

En todo caso, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Una vez recibida la queja o reclamación por el SERVICIO para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

El plazo máximo para la resolución depende de la calidad de la queja o reclamación

- Quejas/reclamaciones interpuestas por consumidores o no consumidores con relación al 'Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera':  
El Servicio deberá dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días hábiles después de la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.
- Quejas/reclamaciones interpuestas por consumidores sin relación al 'Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera':  
El Servicio deberá dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. (Ley 7/2017, de 2 de noviembre)
- Quejas/reclamaciones interpuestas por no consumidores sin relación al 'Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera'. El plazo máximo será dos meses desde la presentación de la reclamación.

Si el SERVICIO no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objetos de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para aclarar los hechos y/o completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. No obstante, el archivo de la reclamación, el CLIENTE podrá en cualquier caso iniciar de nuevo el procedimiento, dándose al mismo el tratamiento de nueva queja o reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo para resolver la queja o reclamación.

El SERVICIO sólo se podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo CLIENTE con relación a los mismos hechos.
- e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones referentes a las relaciones de origen laboral de COMMERZBANK con sus empleados, las referentes a las relaciones de COMMERZBANK con sus accionistas, las referentes a las relaciones de COMMERZBANK con sus proveedores, a excepción de que dichos accionistas o proveedores actúen como usuarios de los servicios financieros prestados por la sucursal y las referentes a clientes de COMMERZBANK con oficinas del grupo COMMERZBANK AG, ubicadas fuera del territorio nacional.
- f) Cuando se formulen quejas o reclamaciones una vez pasado el plazo de cinco años a contar desde la fecha en que el CLIENTE tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- g) Cuando se formulen quejas o reclamaciones por quienes no tengan la consideración de usuarios de los servicios financieros prestados por COMMERZBANK.
- h) Si el contenido de la queja o reclamación fuera vejatorio.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, indicándole el derecho que le asiste para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

No obstante el derecho de acudir a los servicios de reclamaciones mencionados del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el CLIENTE podrá iniciar en todo momento y siempre dentro del plazo establecido en el apartado f) mencionado arriba, un nuevo procedimiento de queja o reclamación, toda vez que haya procedido a subsanar la/s causa/s por las que la queja o reclamación hubiera sido no admitida. El procedimiento tendrá tratamiento de nueva queja o reclamación.

#### **Artículo Duodécimo. (Tramitación).**

1. Admitida a trámite una queja o reclamación, el SERVICIO podrá recabar en el curso de la tramitación del expediente, tanto del reclamante como de los distintos servicios de COMMERZBANK, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.
2. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse el SERVICIO de continuar la tramitación del expediente, comunicándolo así al reclamante.

#### **Artículo Decimotercero. (Allanamiento y desistimiento).**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, COMMERZBANK rectificase su situación con el CLIENTE a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al propio SERVICIO y justificarlo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación, sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.
3. Tanto en los casos de allanamiento de COMMERZBANK como desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

**Artículo Decimocuarto.** (Finalización y notificación).

1. El expediente deberá finalizar en los plazos especificados en el artículo Undécimo, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada bien en el SERVICIO, en cualquier oficina abierta al público en España, o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo noveno del presente Reglamento.
2. La Resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección a la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, de forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en el Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza; según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.
4. La Resolución del SERVICIO mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante de acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento. De la misma manera, el reclamante tiene el derecho de acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, siempre que el SERVICIO no hubiese resuelto la reclamación planteada, una vez transcurridos los correspondientes plazos establecidos en el artículo Undécimo. En ambos casos, los consumidores dispondrán del plazo de un año, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el SERVICIO.
5. La resolución del SERVICIO tiene carácter vinculante para COMMERZBANK, al margen del derecho del CLIENTE a acudir, sobre la misma cuestión, a otra acción de reclamación ya sea administrativa, judicial, arbitral o de cualquier otra índole.

## **CAPÍTULO IV**

### **RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES.**

**Artículo Decimoquinto.** (Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores)

COMMERZBANK designará en cada momento a la persona competente para atender a los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **DISPOSICION FINAL PRIMERA.**

El presente Reglamento entrará en vigor una vez el Banco de España efectúe la correspondiente verificación.

#### **DISPOSICION FINAL SEGUNDA.**

Se fija como dirección del SERVICIO, la indicada en el anexo del presente Reglamento

## **ANEXO**

### **DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Se fija como dirección del Servicio de Atención al Cliente, la siguiente:

SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

COMMERZBANK Aktiengesellschaft, Sucursal en España

Paseo de la Castellana, 259 C

28046 Madrid

Teléfono número : 91 572 47 00

Correo electrónico : [servicioatencioncliente@commerzbank.com](mailto:servicioatencioncliente@commerzbank.com)