

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE**

**DINERS CLUB SPAIN, S.A.U.**



## INDICE

### TITULO I

Objeto y ámbito de aplicación.

### TITULO II

De la aprobación y modificación del Reglamento

### TITULO III

- CAPITULO I – Del Servicio de Atención al Cliente.
- CAPITULO II – Funciones y Competencias.
- CAPITULO III – Del titular del Servicio.

### TITULO IV

Deber de información.

### TITULO V

De la presentación, tramitación y resolución de reclamaciones.

### TITULO VI

Del informe anual.

## TITULO I

### OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

#### Artículo 1

El presente Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente en Diners Club Spain, S.A.U. (en adelante el “Reglamento”) da cumplimiento a la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de *Medidas de Reforma del Sistema Financiero*, a La ley 16/2009, de 13 de noviembre, de *Servicios de Pago* y a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre *los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras*, tiene como objeto regular los procedimientos existentes para dar respuesta a las reclamaciones de clientes y se halla sometido a la verificación del Banco de España.

#### Artículo 2

Las quejas y reclamaciones de clientes objeto del Reglamento abarcan, sin que esta relación tenga carácter exhaustivo, tanto las tardanzas o desatenciones en los servicios recibidos por los usuarios de los servicios financieros como a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección da la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

A estos efectos, se entiende por quejas aquellas comunicaciones referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios de Diners Club motivadas por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad. Se entenderá por reclamaciones las presentadas por los usuarios de los servicios prestados por la entidad con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, cuando consideren que se han lesionado sus derechos derivados de los contratos suscritos con ella o que ésta ha incurrido en una práctica abusiva en la aplicación de tales contratos.

Las menciones que el presente Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente realice a los clientes de la entidad comprenderán el conjunto de los usuarios de los servicios financieros prestados por Diners Club Spain, S.A.U.

## TITULO II

### DE LA APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

#### Artículo 3

El Consejo de Administración de Diners Club Spain, S.A.U., será el órgano competente para aprobar el Reglamento para la Defensa del Cliente.

#### Artículo 4

Si resultara preciso modificar el Reglamento la modificación no entrará en vigor hasta su aprobación por el Consejo de Administración y verificación por el Banco de España.

## TITULO III

### CAPITULO I

#### DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

#### Artículo 5

El Servicio de Atención al Cliente actuará con autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de la entidad y atenderá las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por los clientes.

Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente tendrán carácter vinculante para la Entidad sin perjuicio de lo indicado en el artículo 23.

#### **Artículo 6**

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente cuantas quejas y reclamaciones relacionadas en el artículo 2 le sean presentadas, excluidas las siguientes:

- a) Las relaciones entre la entidad sujeta a este Reglamento con sus accionistas y sus empleados, como tales.
- b) Las relaciones de la entidad sujeta a este Reglamento con sus proveedores (exclusivamente en cuanto a las relaciones entabladas como tales con dichos proveedores y no en el caso de una eventual prestación de servicios financieros por la entidad).
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la entidad sujeta a este Reglamento relativas a conceder o no un crédito o a formalizar o no cualquier otro contrato, o a una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o, que de forma manifiesta por el cliente, tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la entidad sujeta a este Reglamento contra sus clientes.
- e) Las que se planteen por no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con la entidad en España y para operaciones en este país.
- f) Las que se refieran a hechos u operaciones realizadas en plazo superior al expresamente manifestado en el último punto del artículo 17 del presente Reglamento.

#### **Artículo 7**

La entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de áreas y departamentos de la organización sujetos a este Reglamento se realice con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 8**

La entidad dotará al Servicio de Atención al cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

#### **Artículo 9**

Se tomarán las medidas necesarias para que el personal perteneciente a dicho Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

## **CAPITULO II**

### **FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

#### **Artículo 10**

En el ejercicio de sus funciones el Servicio de Atención al Cliente actuará con la independencia necesaria para la adecuada protección de los intereses y derechos que la ley expresamente reconoce y atenderá los requerimientos del Banco de España.

#### **Artículo 11**

Cualquier departamento que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el ámbito de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla de modo inmediato al Servicio de Atención al Cliente informando al reclamante que dicha instancia es la competente para conocer de la misma.

El período de tiempo empleado por el departamento que reciba la queja o reclamación, en intentar resolverla antes de la intervención del Servicio de Atención al Cliente, computará a efectos del **plazo de 15 días** al que se refiere el artículo 21 del presente Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

#### **Artículo 12**

El Servicio de Atención al Cliente estará asimismo a disposición de cuantos departamentos de la organización precisen su intervención al objeto de definir e implantar las medidas de carácter interno que se estimen necesarias para que la organización pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.

### **CAPITULO III**

#### **DEL TITULAR DEL SERVICIO**

#### **Artículo 13**

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente será un profesional con conocimiento y preparación adecuados para ejercer las funciones que le corresponden de acuerdo a lo dispuesto en el presente Reglamento y en las disposiciones legales aplicables.

#### **Artículo 14**

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración y su designación será debidamente comunicada al Banco de España.

#### **Artículo 15**

La duración de su cargo se establece en cinco años, pudiendo ser reelegido por periodos iguales de tiempo, sin limitación. El Consejo de Administración puede decidir en cualquier momento y mediante acuerdo motivado que se fundamente en causas de cese objetivas, la sustitución del titular del Servicio designando un nuevo Responsable en un plazo no superior a un mes.

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad y, por lo tanto, no podrán ser Titulares del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Los inhabilitados o suspendidos penal o administrativamente para ejercer cargos públicos o de administración de entidades.
- c) Los que tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales o malversación de caudales públicos.
- d) Los que desarrollen cualquier otra función en los departamentos comerciales y operativos de la entidad.

- e) Los que hubiesen incumplido en su trayectoria personal el debido respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

El responsable del Servicio de Atención al Cliente cesará de sus funciones en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Concurrencia de alguna de las causas de incompatibilidad o inelegibilidad.
- b) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- c) Actuación notoriamente negligente en el ejercicio de su cargo.
- d) Renuncia o dimisión.

#### **TITULO IV**

##### **DEBER DE INFORMACIÓN**

###### **Artículo 16**

De acuerdo con lo exigido en la normativa aplicable, la organización mantendrá a disposición de los clientes en la página web y en todas las oficinas abiertas al público (en los casos precisos normativamente) la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su domicilio y dirección electrónica.
- La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España así como los datos de contacto de dicho Servicio de Reclamaciones.
- La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, objeto del presente Reglamento, en el plazo de dos meses desde su presentación.
- La existencia y el ofrecimiento a los clientes del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de los servicios financieros.

#### **TITULO V**

##### **DE LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES**

###### **Artículo 17**

La presentación de quejas o reclamaciones deberá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 5/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En el documento se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, la persona que lo represente debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las personas jurídicas.

- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante podrá aportar cuanta documentación considere pertinente para fundamentar su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en las dependencias del Servicio de Atención al Cliente o en cualquier departamento u oficina de la entidad o en la dirección de correo electrónico.

Las quejas o reclamaciones sólo deberán ser presentadas una vez por el interesado, sin que pueda pretenderse o exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

El plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

#### **Artículo 18**

El reclamante, en su caso, notificará al Servicio de Atención al Cliente la existencia de cualquier procedimiento en curso ya sea en órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

#### **Artículo 19**

De todas la quejas o reclamaciones recibidas se dará el correspondiente acuse de recibo, haciendo constar el día de recepción en la entidad, excepto en aquellas que por el medio de presentación ya se cuente con dicho elemento fehaciente.

#### **Artículo 20**

Tras el análisis inicial de la queja o reclamación recibida, si se dedujese que la misma no cuenta con los requisitos necesarios para su admisión, se requerirá al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane las omisiones concurrentes, con apercibimiento de que en caso de no hacerlo se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

A efectos del cómputo del plazo legal de 15 días hábiles previsto en el artículo 23 de este Reglamento, no contará el plazo máximo de 10 días naturales para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior.

Con independencia de ello, no procederá la admisión a trámite de las quejas o 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 presenten como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento esté reservado a la 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 funden las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 15 de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones establecido en el último punto del artículo 17 de este reglamento.

De mantenerse las razones para la no admisión tras la contestación al requerimiento realizado al reclamante, se le comunicará la decisión adoptada, que deberá ser motivada.

#### **Artículo 21**

El Servicio de Atención al Cliente recabará de cualquier departamento de la organización cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Al objeto de poder dar cumplimiento a los plazos normativamente reglados y, en su caso, a lo preceptuado para la actuación del Servicio de Atención al Cliente, dicha información deberá ser aportada lo antes posible, y en el plazo nunca superior a 15 días, salvo los más breves que en cada ocasión concreta estén determinados legalmente, de manera que con anterioridad razonable obre en poder del Servicio de Atención al cliente la documentación que permita adoptar las decisiones precisas o realizar las alegaciones exigidas.

#### **Artículo 22**

Si a la vista de la queja o reclamación formulada ante el Servicio de Atención al Cliente se subsanara a satisfacción del reclamante el hecho que originó aquella o el interesado desistiera expresamente, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

#### **Artículo 23**

El expediente iniciado con la queja o reclamación recibida deberá finalizar en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha del acuse de recibo o de la entrada en la entidad por cualquier otro cauce. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha y por escrito. Si no pudiera ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, dicho servicio enviará una respuesta provisional indicando los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y el plazo en el que recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de 1 mes.

Si la entidad no resolviese la queja o reclamación en el plazo de 15 días al que se refiere el párrafo anterior o en caso de que la resolución del Servicio de Atención al Cliente resultase desfavorable al interesado, éste, transcurrido dicho plazo, podrá ejercitar sus derechos de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, durante el plazo máximo de 1 año desde la interposición de la reclamación ante la Entidad.

#### **Artículo 24**

La decisión será motivada y contendrá las conclusiones sobre la solicitud planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela o en las buenas prácticas financieras.

Por otra parte, en el caso de que la decisión se aparte de criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se indicarán las razones que justifiquen dicha decisión.

Asimismo, las decisiones que finalicen el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante, en caso de disconformidad con la misma, de acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

#### **Artículo 25**

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente, con independencia de que sean favorables o desfavorables para los reclamantes, no tendrán carácter vinculante para los mismos, pero sí para la Entidad. No obstante, en caso de que el reclamante acepte la decisión, ello no implicará renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.



## TITULO VI

### DEL INFORME ANUAL

#### Artículo 26

Antes de finalizar el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la entidad a la que aplica este Reglamento, un informe explicativo del desarrollo de su función, con el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de quejas y reclamaciones, con informe sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamantes.
- Criterios generales contenidos en las decisiones
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de actividad, con vistas a una mejora continua de la calidad del servicio dispensado, conforme al objetivo de operar correctamente desde las perspectivas de las buenas prácticas.

Parte del informe resumido, según criterios normalizados, se integrará en la memoria anual de la entidad adherida al presente Reglamento.