

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DE LA CLIENTELA

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 a la Clientela.
- CAPITULO II – Funciones y Competencias.
- CAPITULO III – Del titular del Servicio de Atención a la Clientela.

TITULO IV - Deber de información.

TITULO V - De la presentación, tramitación y resolución de reclamaciones.

TITULO VI - Del informe anual.

TITULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto y Finalidad.

El presente Reglamento del Servicio de Atención y Defensa de la Clientela de Diners Club Spain, S.A.U. (en adelante el “**Reglamento**”), tiene por objeto establecer el marco interno de organización y funcionamiento del Servicio de Atención a la Clientela de la Entidad, con la finalidad de asegurar un servicio gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, y de establecer un procedimiento claro y trazable para la recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones formuladas por la clientela en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas, cuando corresponda, las incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente en primera instancia por el área que hubiera prestado el servicio.

Este Reglamento se adopta en cumplimiento de las siguientes normas:

- Ley 44/2002 de noviembre de Medidas de Reforma del sistema financiero, que establece la obligación de las entidades financieras de implantar un departamento o servicio de atención a la clientela.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que en su artículo 69 establece que los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención a la clientela.
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que regulan los servicios de atención a la clientela.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 2.- Definición de quejas, reclamaciones y ámbito subjetivo del Reglamento.

Las quejas y reclamaciones de la clientela 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. Asimismo, comprenderán cualquier manifestación que se derive de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina, departamento o canal que hubiera prestado el servicio en primera instancia.

Se entiende por quejas aquellas comunicaciones referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios de Diners Club Spain, S.A.U. motivadas por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Entidad.

Se entiende 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.

A efectos organizativos, se considerará consulta la solicitud de información o aclaración relativa al servicio prestado o a los derechos de la clientela en materia de transparencia y protección.

Se considerará incidencia la comunicación relativa a un error operativo, deterioro, defecto o cualquier alteración en la normal prestación del servicio cuya gestión implique, por su naturaleza, actuaciones posteriores.

La Entidad garantizará la constancia de las consultas que requieran acciones posteriores, de las incidencias y

de las quejas y reclamaciones, asignando una clave identificativa, y entregando un justificante por escrito, en soporte duradero, a elección de la clientela, con indicación de la fecha de presentación, y del contenido de la comunicación conforme a los términos previstos en este Reglamento.

Las menciones que el presente Reglamento realice a la clientela de la Entidad comprenderán el conjunto de los usuarios de los servicios financieros prestados por Diners Club Spain, S.A.U, siendo gratuitos los procedimientos ante el Servicio de Atención a la Clientela, sin perjuicio de los mecanismos externos de reclamación que pudieran corresponder.

TITULO II

DE LA APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 3.- Aprobación del Reglamento y verificación administrativa.

El Consejo de Administración de Diners Club Spain, S.A.U., es el órgano competente para aprobar el Reglamento, el cual, una vez aprobado, deberá ser comunicado al Banco de España para su verificación, como organismo supervisor de la Entidad.

Artículo 4.- Modificación del Reglamento.

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 A LA CLIENTELA

Artículo 5.- Autonomía del Servicio de Atención a la Clientela y efectos de sus decisiones.

El Servicio de Atención a la Clientela 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 la clientela. Las resoluciones del Servicio de Atención a la Clientela tendrán carácter vinculante para la Entidad sin perjuicio de lo indicado en el artículo 23.

En ningún caso el Servicio de Atención a la Clientela aprovechará la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes o servicios u ofertas comerciales, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación e impliquen una mejora para la clientela.

Artículo 5 bis.- Información proactiva de incidencias que afecten al servicio.

La Entidad informará a su clientela, cuando resulte procedente y de conformidad con la normativa aplicable, de la existencia de incidencias relevantes que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad.

Dicha información se facilitará, en la medida de lo posible, a través de los canales o datos de contacto facilitados por la clientela y en soporte duradero, teniendo en cuenta la naturaleza de la incidencia y el canal de comunicación elegido.

La información que, en su caso, se traslade, será veraz y clara y podrá incluir, cuando resulte adecuado, una descripción general de la incidencia, las medidas adoptadas para su gestión y, si fuera posible, una estimación orientativa del plazo de restablecimiento del servicio, sin perjuicio de los derechos que pudieran corresponder a la clientela conforme a la normativa vigente.

Artículo 6.- Ámbito competencial del Servicio de Atención a la Clientela y limitaciones.

Serán competencia del Servicio de Atención a la Clientela 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 la clientela, 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.- Obligación de colaboración y remisión de información del Servicio de Atención a la Clientela.

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

Artículo 8.- Medios humanos, materiales y técnicos del Servicio de Atención a la Clientela.

La Entidad dotará al Servicio de Atención a la Clientela de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados, de conformidad con la normativa aplicable y con la naturaleza, volumen y complejidad de los servicios prestados. A tal efecto, la Entidad adoptará las medidas razonables para facilitar la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención a la Clientela al resto de áreas y departamentos conforme a criterios de rapidez, seguridad, eficacia y adecuada coordinación, respetando en todo caso la normativa de protección de datos. Asimismo, la Entidad promoverá la accesibilidad universal del Servicio de Atención a la Clientela y el respeto de los derechos lingüísticos de la clientela, en los términos previstos en la normativa vigente y de acuerdo con los medios disponibles y la realidad operativa de la Entidad.

Artículo 9.- Formación y capacitación normativa del personal del Servicio de Atención a la Clientela

Se adoptarán las medidas necesarias para que el personal adscrito al Servicio de Atención a la Clientela disponga de un conocimiento adecuado de la normativa aplicable sobre transparencia y protección de la clientela de servicios financieros, de conformidad con las funciones efectivamente desempeñadas. El personal del del Servicio de Atención a la Clientela así como, cuando proceda, quienes diseñen o gestionen medios automatizados de atención, contará con formación y capacitación adecuada, que podrá ser de carácter inicial o periódico, en función de las necesidades identificadas, e incluirá, cuando resulte aplicable, contenidos relativos a accesibilidad universal, atención a personas consumidoras vulnerables —en particular, personas con discapacidad o de edad avanzada— y respeto de los derechos lingüísticos reconocidos por la normativa vigente.

La formación se organizará atendiendo a la naturaleza, volumen y complejidad de los servicios prestados, así como a la realidad operativa de la Entidad.

Artículo 9 bis.- Atención personalizada y régimen de atención telefónica.

La Entidad adoptará las medidas necesarias para evitar que el empleo de sistemas automatizados o medios análogos constituya el medio exclusivo de atención a la clientela, garantizando, de conformidad con la normativa aplicable, la posibilidad de atención personalizada por persona operadora.

Asimismo, la Entidad facilitará, cuando resulte procedente, el escalado de la atención a niveles de supervisión, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y con la naturaleza de la solicitud formulada.

La atención telefónica no supondrá para la clientela un coste superior al de una llamada a línea fija geográfica o móvil estándar, quedando prohibida la derivación desde numeraciones gratuitas a otras de coste adicional.

La presentación de quejas o reclamaciones no podrá realizarse por vía telefónica y deberá efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos admitidos por la normativa vigente.

La Entidad promoverá la disponibilidad de medios adecuados para la atención de personas consumidoras vulnerables, incluidas aquellas con discapacidad auditiva, de acuerdo con la normativa aplicable, los medios disponibles y la realidad operativa de la Entidad, pudiendo habilitar, cuando resulte procedente, canales alternativos de comunicación.

CAPITULO II

FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 10.- Competencias del Servicio de Atención a la Clientela.

En el ejercicio de sus funciones, el Servicio de Atención a la Clientela 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.

Las quejas o reclamaciones que, por su naturaleza o por la existencia de un procedimiento en curso, sean competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, no podrán ser objeto de la decisión vinculante del Servicio de Atención a la Clientela.

Artículo 11.- Obligaciones de los departamentos.

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 de la clientela, deberá remitirla de modo inmediato al Servicio de Atención a la Clientela 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 a la Clientela, computará a efectos del plazo al que se refiere el artículo 23 del presente Reglamento.

Artículo 12.- Asistencia del Servicio de Atención a la Clientela en la implantación de medidas internas y buenas prácticas.

El Servicio de Atención a la Clientela 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 DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Artículo 13.- Titular del Servicio de Atención a la Clientela.

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

El Titular del Servicio de Atención a la Clientela será designado por el Consejo de Administración y su designación será debidamente comunicada al Banco de España.

Artículo 14.- Dotación de medios.

El Servicio de Atención a la Clientela de Diners Club Spain, S.A.U. será dotado de los medios materiales y humanos para desarrollar su labor de manera eficaz y solvente.

Artículo 15.- Duración y causas de incompatibilidad y e inelegibilidad.

La duración del cargo como Titular del Servicio de Atención a la Clientela se establece en cinco (5) 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 de Atención a la Clientela designando un nuevo Responsable en un plazo no superior a un (1) mes.

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad y, por lo tanto, no podrán ser Titulares del Servicio de Atención a la Clientela:

- 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 Titular del Servicio de Atención a la Clientela 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.
- e) Extinción de la relación contractual.
- f) Jubilación o jubilación anticipada.

TITULO IV

DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 16.- Deber de Información.

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

- La existencia del Servicio de Atención a la Clientela, con indicación de su domicilio y dirección electrónica.
- La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España y sus datos de contacto.
- La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, objeto del presente Reglamento, en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes.
- Los canales de comunicación disponibles a través de la página web de la Entidad.
- Los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la queja o reclamación y el contenido de la misma, así como su seguimiento.
- Las resoluciones se comunicarán por escrito, en papel o por medios electrónicos.
- La existencia y el ofrecimiento a la clientela del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección a la clientela de los servicios financieros.
- El horario de apertura y cierre del Servicio de Atención a la Clientela.

TITULO V

DE LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 17.- Presentación de quejas y reclamaciones.

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 en un soporte duradero, conforme a la normativa aplicable, no pudiendo efectuarse por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a la normativa vigente en cada momento en materia de identificación electrónica y servicios electrónicos de confianza.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuarse en castellano y en cualquiera de las lenguas cooficiales, en los términos previstos en la normativa aplicable.

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.

- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos.
- Manifestación de que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 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 a la Clientela 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 (2) años a contar desde la fecha en que la clientela tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 18.- Comunicación de procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales en curso.

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

Artículo 19.- Acuse de recibo y constancia de la fecha de presentación.

De todas las 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.

En todo caso, la Entidad acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de plazos. A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta, que se pondrá en conocimiento de quien formula la queja o reclamación y permitirá el seguimiento del estado de tramitación.

La entrega del justificante se realizará por la misma vía en que se haya presentado la reclamación o queja o por la que el reclamante hubiera elegido entre las legalmente posibles.

Artículo 20.- Admisión a trámite, subsanación y causas de inadmisión.

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 (10) 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 de resolución previsto en el artículo 23 de este Reglamento, no se computará el plazo máximo de diez (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 17 de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo cliente en relación con 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.- Tramitación del expediente y solicitud de información a los departamentos internos.

Diners Club Spain, S.A.U. asumirá la carga de la prueba en cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa aplicable en servicios de atención a la clientela, debiendo poder acreditar, cuando resulte necesario, la correcta información facilitada al cliente, la disponibilidad de canales, la accesibilidad del servicio, la atención prestada y el cumplimiento de plazos y garantías procedimentales exigibles.

A efectos de lo anterior, el Servicio de Atención a la Clientela recabará de cualquier departamento de la organización cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión, conservando evidencias documentales conforme a la normativa de protección de datos.

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 a la Clientela, dicha información deberá ser aportada lo antes posible, y en un plazo máximo de quince (15) días, salvo que en el caso concreto resulte aplicable un plazo legal más breve, de manera que, con anterioridad razonable, obre en poder del Servicio de Atención a la Clientela la documentación que permita adoptar las decisiones precisas o realizar las alegaciones exigidas.

Artículo 22.- Motivos de rechazo.

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación y dichos defectos no sean subsanables, incluyendo los supuestos en los que no se especifique el motivo de la queja o reclamación.
- b. Cuando los hechos alegados y las solicitudes formuladas no se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos a las personas en su condición de clientes de Diners Club Spain, S.A.U.
- c. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que ya hayan sido resueltas previamente y se reiteren por el mismo motivo y por el mismo reclamante.
- d. Cuando haya transcurrido el plazo establecido en el artículo 17 del presente Reglamento para la presentación de quejas y reclamaciones.
- e. Cuando se encuentre en trámite otra queja o reclamación sobre la misma materia a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En los casos en que la queja o reclamación se considere inadmisibles por alguna de las causas mencionadas, se comunicará esta decisión al usuario mediante resolución motivada, otorgándole un plazo de diez (10) días naturales para presentar las alegaciones que estime oportunas frente a la decisión de no aceptación. Una vez recibidas dichas alegaciones, si se mantiene la resolución de inadmisión, se informará al reclamante de la decisión definitiva.

La inadmisión a trámite de una queja o reclamación impedirá su nueva presentación ante el Servicio de Atención a la Clientela, salvo que el reclamante aporte la documentación requerida por Diners Club Spain, S.A.U. y siempre que concurran los presupuestos para su admisión. En tal caso, se procederá a la reapertura

del expediente respecto de los mismos hechos.

Artículo 23.- Plazo para la resolución de los expedientes.

El expediente iniciado con la queja o reclamación recibida deberá finalizar en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, a partir de la fecha del acuse de recibo o de la entrada en la Entidad por cualquier otro cauce, cuando la reclamación se refiera a servicios de pago, de conformidad con la normativa específica aplicable.

Cuando la reclamación no se refiera a servicios de pago, el plazo máximo de resolución no excederá de un (1) mes, a contar desde la fecha del acuse de recibo o de la entrada de la reclamación en la Entidad por cualquier otro cauce.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha y por escrito.

Si no pudiera ofrecerse una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas al Servicio de Atención a la Clientela 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 un (1) mes desde la recepción de la reclamación, cuando resulte aplicable la normativa en materia de servicios de pago.

Si la Entidad no resolviese la queja o reclamación en el plazo que resulte aplicable conforme a los párrafos anteriores o en caso de que la resolución del Servicio de Atención a la Clientela 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 un (1) año desde la interposición de la reclamación ante la Entidad.

Artículo 24.- Resolución y notificación.

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

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

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

La decisión será comunicada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales desde su dictamen, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante, se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. **Adicionalmente**, la resolución se notificará en la misma lengua en la que la clientela presentó la reclamación, conforme al régimen lingüístico aplicable.

Artículo 25.- Acuerdo o allanamiento.

El Titular del Servicio de Atención a la Clientela podrá, antes de emitir su resolución, realizar todas las gestiones que considere necesarias para alcanzar un arreglo amistoso con el reclamante, pudiendo presentar propuestas con este fin. En caso de llegar a un acuerdo, este será vinculante para ambas partes y se dará por concluida la tramitación del expediente.

Asimismo, la tramitación del expediente finalizará si, en cualquier momento, Diners Club Spain, S.A.U. se allana o el reclamante decide retirar su queja o reclamación.

TITULO VI

DEL INFORME ANUAL

Artículo 26.- Relación con los servicios de reclamaciones de la Entidad Supervisora.

El Titular del Servicio de Atención a la Clientela atenderá los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determine, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

Artículo 27.- Informe Anual.

Antes de finalizar el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención a la Clientela presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad 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 reclamante.
- 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.