Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Desde su fundación, Iberia Cards ha tenido como uno de sus grandes objetivos mantener un alto nivel de calidad en la prestación de sus servicios financieros, lo que, durante los años, ha propiciado que sus clientes, tanto personas físicas como jurídicas, extiendan sus relaciones comerciales con la entidad de manera prolongada en el tiempo.

La estabilidad en la relación con sus clientes ha sido la piedra angular del proyecto de Iberia Cards hasta la fecha y, de cara a futuro, en una continua búsqueda de la excelencia, el diálogo continuo con los usuarios de los servicios de seguro será una de las mayores fortalezas de la entidad.

El Servicio de Atención al Cliente constituye el puntal del diálogo con el usuario de los servicios de Iberia Cards, aportando soluciones a la operativa diaria de la entidad, dotando de procedimientos a los departamentos que proporcionan la atención a los usuarios y estableciendo los criterios en virtud de las evoluciones normativas.

Por ello, Iberia Cards se ha dotado de un Reglamento del Servicio de Atención al Cliente que dimana de las disposiciones de la 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 (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo de 2004), modificada por la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 30 de diciembre de 2019) y de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que evolucionando al ritmo que marca la entidad e incorporando las experiencias de cada ejercicio, permite una mejora continua en la eficiencia del servicio y la satisfacción del cliente.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **3**
CAPÍTULO I: Objeto y Ámbito de aplicación **4**
Artículo 1. Objeto. 4
Artículo 2. Ámbito de aplicación. 4
CAPÍTULO II: del Servicio de Atención al Cliente **5**
Artículo 3. Naturaleza del Servicio de Atención al Cliente. 5
Artículo 4. Competencia del Servicio de Atención al Cliente. 5
Artículo 5. Principios de actuación del Servicio de Atención al Cliente. 6
Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente. 6
Artículo 7. Duración del mandato y posibilidad de renovación. 7
Artículo 8. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese. 7
CAPÍTULO III: Procedimiento de Resolución de Quejas y Reclamaciones **8**
Artículo 9. Plazo para la presentación de la queja o reclamación. 8
Artículo 10. Presentación de la queja o reclamación. 8
Artículo 11. Contenido mínimo de la queja o reclamación 8
Artículo 12. Admisión a trámite. 8
Artículo 13. Tramitación de las reclamaciones. 9
Artículo 14. Allanamiento y desistimiento. 10
Artículo 15. Finalización y notificación. 10
CAPÍTULO IV: Servicio de Reclamaciones de Supervisor **11**
Artículo 16. Servicio de Reclamaciones de Banco de España 11
Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. 11
CAPÍTULO V: Informe Anual **12**
Artículo 18. Contenido. 12
CAPÍTULO VI: Aprobación y Modificación del Reglamento **13**
Artículo 19. Aprobación por el Consejo de Administración 13
Artículo 20. Verificación por el Banco de España. 13
ANEXO I **14**

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos de servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los establecimientos financiero de crédito deberán contar con un Reglamento para la Defensa del Cliente, elaborado según lo dispuesto en la 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, en el que se comprenda una descripción de los medios de los que disponga la entidad para atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, usuarios de los servicios financieros prestados por **Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago. E.F.C., S.A.** (en adelante, "**Iberia Cards**" o la "**Entidad**").

En consecuencia, el órgano de administración ha aprobado el presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "**Reglamento**"), que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes, usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad, le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

CAPÍTULO I: Objeto y Ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento y régimen interno del Servicio de Atención al Cliente, así como los procedimientos para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos, cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa vigente y aplicable en la materia.

2. A efectos del presente Reglamento, los términos "clientes", "quejas" y "reclamaciones" se definen de la siguiente forma:

    a) Tendrán la consideración de **clientes** únicamente aquellos usuarios de los servicios prestados por la Sociedad. Por lo tanto, quedarán excluidas del presente Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual con Iberia Cards.

    b) Tienen la consideración de **quejas** las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

    c) Tendrán la consideración de **reclamaciones** aquéllas que, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

    Las quejas y reclamaciones deberán estar referidas a los intereses y derechos legalmente establecidos a favor de los clientes derivados de la normativa de transparencia y protección de la clientela; de los contratos suscritos o de las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, particularmente, del principio de equidad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Serán del conocimiento del Servicio de Atención al Cliente las quejas y reclamaciones de los clientes o usuarios, españoles o extranjeros, ya sean personas físicas o jurídicas, en relación con los productos y servicios financieros comercializados por Iberia Cards.

2. El presente Reglamento se aplicará al Servicio de Atención al Cliente de Iberia Cards y será puesto a disposición de todos los empleados incluidos los miembros del órgano de administración.

3. El órgano de administración de la Entidad adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en el presente Reglamento entre sus distintos departamentos. Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en la página web de la Entidad para su mejor difusión entre sus clientes y público en general.

CAPÍTULO II: del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 3. Naturaleza del Servicio de Atención al Cliente.

1. El Servicio de Atención al Cliente es un departamento especializado que actuará con independencia y autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de la entidad. Atenderá las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por los usuarios de los servicios financieros comercializados por la entidad, de conformidad con la definición contenida en el artículo 1.

2. El Servicio contará con los adecuados medios humanos, técnicos y organizativos que le permitan llevar a cabo sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos, así como los estándares de buenas prácticas y usos financieros.

3. Todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información en materias de su competencia y en relación con las cuestiones sometidas a su consideración en virtud de lo dispuesto en el presente Reglamento.

4. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente tienen carácter vinculante para el resto de los departamentos y servicios de la entidad. No tendrán carácter vinculante para los clientes, quienes estarán facultados para solicitar la tutela judicial o someter la disputa a otros mecanismos de solución extrajudicial de conflictos, o acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del presente Reglamento.

Artículo 4. Competencia del Servicio de Atención al Cliente.

1. Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente cuantas quejas y reclamaciones le sean presentadas, según lo establecido en el artículo 2.

2. Quedan excluidas las siguientes materias del conocimiento del Servicio de Atención al Cliente:
    a. Las relaciones laborales entre Iberia Cards y sus empleados.
    b. Las desavenencias que pudieran surgir de las relaciones comerciales de la entidad con sus proveedores.
    c. Las discrepancias que puedan manifestar los particulares o las personas jurídicas en relación con decisiones de la entidad relativas a la concesión o denegación de líneas de crédito, así como de decisiones relativas a la celebración de cualquiera otras operaciones o contratos de servicios financieros, excepto cuando la queja o reclamación se fundamente en la demora injustificada o negligencia en la toma de decisiones de la entidad.
    d. Aquellas quejas o reclamaciones referidas a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Servicio de Reclamaciones de Banco de España.
    e. Aquellas quejas o reclamaciones que, de manera manifiesta, tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de derechos legítimos de Iberia Cards frente al reclamante.
    f. Las que se refieran a hechos u operaciones realizadas en plazo superior al contenido en el artículo 9 de este Reglamento.

Artículo 5. Principios de actuación del Servicio de Atención al Cliente.

1. El Servicio de Atención al Cliente se regirá por los siguientes principios:
   - Equidad.
   - Transparencia y protección de la clientela.
   - Buenas prácticas y usos financieros.
   - Aplicación de criterios justos y equitativos en la evaluación y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.
   - Garantizar que las comunicaciones a los clientes se ajusten a la realidad y veracidad.

2. La resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes o usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad, así como la aplicación de estos principios, permitirá conocer las necesidades de los usuarios finales, asumir los niveles de servicio adecuados en materia de protección de clientes y garantizar la satisfacción de los mismos.

Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente.

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
   Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan 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.
   Asimismo, poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate

2. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de administración de la Sociedad, previo informe favorable al efecto de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, quien valorará sus condiciones de elegibilidad.

3. El nombre del Titular deberá ser comunicado al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

4. Entre las funciones del Titular del Servicio de Atención al Cliente, destacan las siguientes:
   - Interlocución con el órgano de administración.
   - Gestión del Servicio de Atención al Cliente.
   - Gestión de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos para cumplir sus funciones de acuerdo con los principios de imparcialidad y eficacia.
   - Seguimiento del cumplimiento de la normativa
   - Gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes:
     - Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones
     - Solicitud de información y documentación a los departamentos o servicios implicados
     - Seguimiento de las solicitudes
     - Análisis
     - Propuesta de resolución
     - Confección de la respuesta al Cliente
     - Cierre del expediente
     - Seguimiento de las reclamaciones recibidas y plazos de respuesta
   - Elaboración del informe mensual de actividad y propuestas de mejora.
   - Elaboración y presentación del Informe Anual del Servicio de Atención al Cliente el órgano de administración de la Entidad.

Artículo 7. Duración del mandato y posibilidad de renovación.

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por un plazo de cinco años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la entidad no comunique al Banco de España la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la Titular del Departamento.

2. Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad deberá designar en la siguiente sesión del mismo, en la medida que ello sea posible, o en la inmediata siguiente, caso de que se diera tal imposibilidad, a la persona que le sustituya.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño en la empresa de tareas relacionadas con aspectos comerciales u operacionales vinculados a los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

2. No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicha área quienes hayan sido, en España o en el extranjero:
    a. declarados en concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados;
    b. se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral;
    c. tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad;
    d. o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras;

3. El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:
    a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
    b. Incumplimiento grave de sus obligaciones.
    c. Muerte o incapacidad sobrevenida.
    d. Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
    e. Por renuncia expresa.
    f. Cesación de la relación laboral en la Entidad.
    g. En cualquier momento, por acuerdo del Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y siempre y cuando dicho acuerdo esté motivado por causas de cese objetivas y graves, en orden a preservar la independencia del Servicio de Atención al Cliente.

4. En caso de que el cargo quedase vacante, el órgano de administración de la Entidad nombrará, en un plazo que no exceda de un (1) mes, a otra persona para cubrir las funciones desempeñadas por el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

5. El ejercicio de las funciones de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de actividades para o por cuenta de entidades financieras competidoras ajenas a la Entidad.

CAPÍTULO III: Procedimiento de Resolución de Quejas y Reclamaciones

Artículo 9. Plazo para la presentación de la queja o reclamación.

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante la entidad hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de cinco (5) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 10. Presentación de la queja o reclamación.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se dé cumplimiento a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Las quejas podrán ser presentadas en las dependencias del Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público de la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 11. Contenido mínimo de la queja o reclamación.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se harán constar los siguientes elementos, acompañados de la correspondiente acreditación documental:

i. En el caso de personas físicas: nombre, apellidos, domicilio, D.N.I., Pasaporte o documento de identificación de extranjeros y copia de este documento.
ii. En el caso de personas jurídicas: C.I.F. y/o datos referidos a registros públicos para empresas, así como la identificación del representante mediante la correspondiente escritura pública en vigor y copia de su documento identificativo.
iii. Motivo claro y específico de la queja o reclamación.
iv. Oficina, departamento o servicio donde se produjeron los hechos que dan lugar a la queja.
v. Pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación.
vi. Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
vii. Lugar, fecha y firma.
viii. En el caso de ser presentada la queja o reclamación mediante representante legal, deberá aportarse asimismo copia del escrito de mandato de representación y copia del documento identificativo del representante.

Artículo 12. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al SAC, que, en todo caso, acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si, una vez recibida y examinada la reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, no pudiera acreditarse suficientemente la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos para el trámite completo de la reclamación.
   En aquellos casos en los que el reclamante subsane las causas por las que su queja o reclamación hayan sido inadmitidas, incluso fuera de plazo, se abrirá un nuevo expediente por los mismos hechos.

3. El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

(i) 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.

(ii) Cuando se pretendan 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.

(iii) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten 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 2 de este Reglamento.

(iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

(v) Cuando hubiera transcurrido el plazo establecido en el artículo 9 del presente Reglamento de funcionamiento.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada. El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 13. Tramitación de las reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por el Servicio con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

Artículo 14. Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, 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.

Artículo 15. Finalización y notificación.

1. El Servicio de Atención al Cliente emitirá una resolución en el plazo máximo de dos (2) meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas.

2. Si las quejas o reclamaciones fueran presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, el plazo expuesto en el apartado 1º se verá reducido a quince (15) días hábiles tras la recepción de la queja o reclamación. En caso de que, de manera excepcional, la respuesta no pudiera ser facilitada en el plazo indicado por razones ajenas al Servicio de Atención al Cliente, éste remitirá una respuesta provisional en la que se indicarán detalladamente los motivos del retraso y especificará el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En todo caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes.

3. La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundamentada en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expediente similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

4. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que 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.

   Las resoluciones con las que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores.

5. En caso de ser notificada por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, estos deberán de permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos, así como los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. Igualmente se pondrá de manifiesto al interesado cuando la queja o reclamación se entienda no admitida a trámite por alguna de las causas mencionadas en el artículo 12.3.

CAPÍTULO IV: Servicio de Reclamaciones de Supervisor

Artículo 16. Servicio de Reclamaciones de Banco de España

1. En los casos de inadmisión de la reclamación o queja, o habiendo sido desestimada total o parcialmente por el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, el interesado podrá presentar su reclamación o queja al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
2. Asimismo, en ausencia de resolución por parte del Servicio de Atención al Cliente de la entidad, el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, una vez transcurridos los siguientes plazos máximos desde la fecha de presentación de la queja o reclamación:
    a) Transcurrido un (1) mes si el cliente reúne las condiciones para ser considerado consumidor, según la legislación aplicable en cada momento.
    b) Transcurridos dos (2) meses para los no consumidores.
    c) En caso de las quejas y reclamaciones relacionadas con servicios de pago, transcurridos quince (15) días hábiles, independientemente de que el interesado sea considerado consumidor o no.
3. Será necesario que el cliente, para la presentación de su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, acredite haber acudido con carácter previo al Servicio de Atención del Cliente de Iberia Cards.
4. Para las reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad.
5. Para las reclamaciones presentadas por no consumidores o consumidores residentes fuera de la UE, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España será de seis (6) años desde la fecha en la que se produjeron los hechos objeto de reclamación.

Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

1. El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda dirigirle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido legalmente.

2. La Entidad adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que estas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

CAPÍTULO V: Informe Anual

Artículo 18. Contenido.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente o ante la dirección general de la sucursal, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

    i. Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.

    ii. Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

    iii. Los criterios generales contenidos en las decisiones.

    iv. Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Departamento.

2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

CAPÍTULO VI: Aprobación y Modificación del Reglamento

Artículo 19. Aprobación por el Consejo de Administración

El presente Reglamento, así como sus modificaciones posteriores, será aprobado por el consejo de administración de la sociedad.

Artículo 20. Verificación por el Banco de España.

Una vez aprobado el Reglamento por el consejo de administración de la entidad, se someterá a su verificación por el Banco de España. Una vez dicha Institución haya procedido a la verificación se producirá la entrada en vigor del Reglamento.

ANEXO I

Lugar de presentación de las quejas y reclamaciones a los efectos del artículo 10 del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Iberia Cards

- Denominación social: "Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago. E.F.C., S.A."
- Domicilio: calle Albacete 5, 9ª planta - 28027 Madrid.
- Correo electrónico: sac@iberiacards.com.