

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE



## ÍNDICE

CAPITULO I. OBJETO	3
Artículo 1. Objeto	3
CAPITULO II. DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	3
Artículo 2. Ámbito de Actuación	3
Artículo 3. Autonomía y Medios	4
Artículo 4. Requisitos personales e incompatibilidades	4
Artículo 5. Duración del mandato	5
Artículo 6. Cese	5
Artículo 7. Materias excluidas	5
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
Artículo 8. Plazos de presentación y resolución de las quejas o reclamaciones	6
Artículo 9. Colaboración	6
Artículo 10. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones	7
Artículo 11. Admisión a trámite	8
Artículo 12. Tramitación	9
Artículo 13. Allanamiento y desistimiento	9
Artículo 14. Finalización y notificación	9
Artículo 15. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores	10
CAPITULO IV. DEBERES DE INFORMACION	11
Artículo 16. Obligaciones de HSBC	11
CAPITULO V. INFORME ANUAL	11
Artículo 17. Informe Anual	11
DISPOSICIÓN FINAL	12
ANEXO I	12

## CAPITULO I. OBJETO

### **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente / Usuario de servicios financieros, regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "SAC") de HSBC Continental Europe, Sucursal en España ( en adelante "HSBC"), así como de las entidades que se encuentran adheridas o se adhieran al grupo, recogidas en el Anexo I, cuyo objeto es atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido 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 este sentido, se entenderá por "**quejas**" las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad financiera contra la que se formula la queja.

Se entenderá por "**reclamaciones**" las presentadas por los usuarios de servicios financieros prestados por HSBC que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la misma que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por HSBC de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

## CAPITULO II. EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

### **Artículo 2. Ámbito de Actuación**

Al SAC le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante HSBC, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de cliente/usuario de los servicios financieros prestados por las citadas entidades, 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 los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

### **Artículo 3. Autonomía y Medios**

1. El SAC desempeña sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos de HSBC, de los que está separado, de modo que se garantice la toma de sus decisiones, referentes al ámbito de su actividad, de manera independiente y asimismo se eviten, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

2. El SAC contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten, teniendo independencia del resto de servicios comerciales u operativos de la organización, para que pueda tomar de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad.

### **Artículo 4. Requisitos personales e incompatibilidades**

1. El titular del SAC será designado por el Director General de HSBC debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y también a la autoridad o autoridades supervisoras correspondientes.

2. No podrán ser elegidos para el cargo aquellas personas que tengan antecedentes penales o 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 de juicio oral por delitos de falsedad, contra la Hacienda pública, de infidelidad en la custodia de documentos, blanqueo de capitales, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras; y los quebrados y concursados no rehabilitados.

3. El titular del SAC deberá abstenerse de tramitar aquellos asuntos en los que pudiera existir conflicto de intereses, bien por afectarle directamente o a alguno de sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien que pudieran afectar a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación de amistad o afectiva.

4. En los casos previstos en el apartado anterior corresponderá la instrucción y resolución del expediente a la persona que designe la Dirección General.

#### **Artículo 5. Duración del mandato**

El mandato del titular del SAC tendrá una duración de 3 años, pudiendo ser renovado tácitamente por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Dirección General de HSBC.

#### **Artículo 6. Cese**

1. El titular del SAC podrá ser cesado en sus funciones por cualquiera de las causas siguientes:
  - a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Dirección General de HSBC acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.
  - b. Extinción de la relación laboral con la Entidad.
  - c. Incapacidad sobrevenida.
  - d. Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
  - e. Renuncia del designado.
  - f. Decisión de la Dirección General de HSBC fundada en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo, siendo preciso para ello un acuerdo motivado en base a causas de cese objetivas y graves.
  
2. Vacante el cargo, la Dirección General de HSBC procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

#### **Artículo 7. Materias excluidas**

Quedan excluidas de la competencia del SAC:

- a. Las relaciones entre HSBC y sus empleados. Esta exclusión no incluye cuestiones derivadas de operaciones mercantiles o comerciales en su condición de clientes de la entidad.
- b. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de HSBC relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones, salvo que la queja del cliente fuese por dilación o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.
- c. Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o que tengan por objeto, con intencionalidad manifiesta, impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de HSBC contra sus clientes.

### CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

#### **Artículo 8. Plazos de presentación y resolución de las quejas o reclamaciones**

1.- Los clientes podrán presentar quejas o reclamaciones dentro de los dos años siguientes al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja. La presentación y el procedimiento de quejas o reclamaciones no conllevarán costes para el cliente.

2.- El plazo para resolver será de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación. En el caso de quejas y reclamaciones amparadas por el Real Decreto-Ley 19/2018 de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el plazo máximo será de 15 días hábiles, salvo en situaciones excepcionales en que por razones ajenas a su voluntad HSBC no pueda ofrecer una respuesta. En dichas situaciones, se enviará una respuesta provisional en la que se indicarán claramente los motivos del retraso de la contestación y se especificará el plazo en el que el cliente recibirá la respuesta definitiva, que en todo caso no excederá de un mes.

#### **Artículo 9. Colaboración**

Los diferentes departamentos de HSBC prestarán toda su colaboración al Servicio de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de quejas y reclamaciones, proporcionando en especial toda la información que les fuera requerida en el ejercicio de sus funciones.

Para asegurar la debida coordinación entre todos los Departamentos de las entidades a los cuales presta servicio el SAC se subraya el deber de todos los departamentos y servicios de dichas entidades de facilitar a dicho órgano competente para las quejas y reclamaciones, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. En el marco de dicha colaboración dichos Departamentos o servicios tendrán la obligación de remitir a la mayor brevedad posible cualquier queja o reclamación recibida y facilitar al SAC en un plazo máximo de diez días desde la petición cualquier información requerida.

#### **Artículo 10. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

Recibida la queja o reclamación, 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 a la mayor brevedad posible al SAC.

La presentación de quejas y reclamaciones ante el SAC 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. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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 se solicita un pronunciamiento.
- c) Entidad, oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante 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 reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

La queja o reclamación podrá presentarse en cualquiera de las oficinas o departamentos de HSBC, mediante entrega en mano, correo postal o electrónico.

## **Artículo 11. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por el SAC, se procederá a la apertura de expediente, enviándose acuse de recibo por escrito al reclamante dentro de los 10 días hábiles siguientes, dejando constancia de la fecha de presentación, a los efectos del cómputo de plazo que corresponda en aplicación del artículo 8.2. El cómputo del plazo máximo de resolución comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en HSBC, ya sea ante dicho servicio o en cualquiera de sus oficinas o departamentos por entrega en mano, correo postal o electrónico.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las entidades.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para 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. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución previsto en el artículo 8.2 de este Reglamento.

No obstante, en caso de archivo de actuaciones por no presentar la documentación precisa en el plazo otorgado, será posible abrir un nuevo expediente basado en los mismos hechos, una vez el interesado aporte la documentación.

No se admitirán a trámite las quejas o reclamaciones que se encuentren en alguno de 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.

Si con posterioridad se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, HSBC se abstendrá de tramitar la primera.

- 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 o no se ajusten a los requisitos.
- 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 quejas y reclamaciones que establece este Reglamento en su artículo 8.1.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se informará al interesado la 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.

### **Artículo 12. Tramitación**

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de HSBC, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

El SAC podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

### **Artículo 13. Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá notificarlo al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento, que deberá ser realizado de manera expresa, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

No obstante, el SAC podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Artículo 14. Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo previsto en el anterior artículo 8.2.
2. La decisión que ponga fin al expediente 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 de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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. Las resoluciones del SAC serán vinculantes para HSBC pero no así para el reclamante. En este sentido, contendrán referencia expresa a 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 correspondientes (Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores).

4. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 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 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.

5. Una copia del escrito de respuesta será entregada al Responsable de la relación del cliente (RM) para su conocimiento.

6. Denegada la admisión de la reclamación, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de resolución previsto en el artículo 8.2 sin que haya sido resuelta, el reclamante podrá presentar su reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores correspondientes (Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores).

No obstante lo anterior, bastará que transcurra un mes sin resolución para que los consumidores puedan acudir al supervisor, siempre y cuando no haya transcurrido más de un año desde la presentación de la reclamación ante el SAC.

#### **Artículo 15. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores**

El titular del SAC deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de las entidades Supervisoras de HSBC puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido legalmente.

Así mismo, el SAC facilitará a los Supervisores la información sobre las quejas recibidas que reglamentariamente se establezca.

## CAPITULO IV. DEBERES DE INFORMACION

### **Artículo 16. Obligaciones de HSBC**

HSBC pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en las páginas web de las entidades pertinentes del grupo, la información siguiente:

- a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de resolución previsto en el artículo 8.2.
- c) Referencia al derecho que asiste al cliente/usuario de servicios financieros prestados por la entidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora que corresponda - con especificación de su dirección postal y electrónica – tanto en el caso de disconformidad con la resolución, como en el caso de ausencia de resolución (en este último caso tras acreditar haber transcurrido el plazo correspondiente desde la presentación de la queja o reclamación e independientemente de que se dirija expresamente al SAC o no). También se aludirá a la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichos Servicios de Reclamaciones.
- d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, las decisiones con 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 al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora correspondiente.

## CAPITULO V. INFORME ANUAL

### **Artículo 17. Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año el titular del SAC presentará ante la Dirección General de HSBC un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que se le tienen encomendados.

En caso de que la entidad formule cuentas anuales, al menos un resumen de este informe se integrará en la memoria anual de dicha entidad.

## DISPOSICIÓN FINAL

1. El presente Reglamento, una vez aprobado por la entidad, así como sus posteriores modificaciones, deberá someterse a la verificación del Banco de España, como supervisor de la entidad dominante del Grupo HSBC, y en virtud del art. 8.4 de la Orden ECO 734/2004.
2. Este Reglamento entrará en vigor una vez haya sido verificado por el supervisor.
3. Corresponde al Director General de HSBC la aprobación de este Reglamento así como cualquier modificación futura del contenido del mismo.

## ANEXO I

El presente Reglamento es de aplicación a las siguientes entidades:

- HSBC Continental Europe, Sucursal en España
- HSBC Global Asset Management (France), Sucursal en España.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente de HSBC Continental Europe, Sucursal en España y HSBC Global Asset Management (France) Sucursal en España, en la sede social de la entidad sita en Torre Picasso, Plaza Pablo Ruiz Picasso nº 1, planta 33, 28020-Madrid, en cualquier oficina abierta al público de HSBC, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin: [reclamacionesclientes@hsbc.com](mailto:reclamacionesclientes@hsbc.com)

