

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL  
CLIENTE Y USUARIO DE SERVICIOS  
FINANCIEROS**

**Haitong Bank S.A., Sucursal en España**

## **PREÁMBULO**

Con la aprobación de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y el desarrollo de su Capítulo V por la Orden de Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al cliente y Defensor del cliente de las Entidades Financieras, esta sociedad puso en marcha el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** con el objetivo de otorgar mayor protección a sus clientes facilitándoles un mejor acceso a la sociedad creándose unos órganos expresamente para la resolución de sus quejas y reclamaciones.

El espíritu de las anteriores normas se vio luego reforzado por la ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, que han traspuesto al ordenamiento español la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004 relativa a los mercados de instrumentos financieros.

Estas normas pretendían introducir un régimen regulatorio común y contribuir a la construcción de un mercado único para una prestación homogénea de servicios financieros en todos los países de la Unión Europea y, sobre todo, incrementar la protección de los clientes a los que se prestan servicios de inversión sobre instrumentos financieros mediante el establecimiento de unas normas de conducta que las entidades han de observar para actuar siempre en el mejor interés de sus clientes.

En la misma línea la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible ha venido a complementar los mecanismos de protección de los clientes de servicios financieros, permitiendo la actuación de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros mediante la modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y que luego ha sido desarrollada por 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 del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Adicionalmente, el presente Reglamento recoge los nuevos plazos y procedimientos de presentación de reclamaciones incluidos en el Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

El presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE Y USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS de Haitong Bank S.A., Sucursal en España. -de aquí en adelante el Reglamento -- se inspira en los

principios de protección del cliente y transparencia como dos de los pilares básicos de la confianza de los inversores en el funcionamiento de los mercados, siendo el objetivo del Reglamento fijar el sistema de atención y resolución de quejas y reclamaciones de clientes y usuarios de servicios financieros adaptándose en sus actuaciones a las previsiones legales en materia de atención al Cliente de las entidades financieras.

## **ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

- 1.1 El presente Reglamento para la Defensa del Cliente y Usuario de Servicios Financieros, regula el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y el **DEFENSOR DEL CLIENTE** de Haitong Bank S.A., Sucursal en España cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes o usuarios de servicios financieros 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.
- 1.2 En este sentido, se entenderá por **queja**, conforme a la definición de apartado 1 del artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, las presentadas por los clientes y 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 **reclamación**, conforme a la definición del apartado 2 de artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros 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 entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por Haitong Bank S.A. Sucursal en España de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se entiende por **cliente** de Haitong Bank S.A., Sucursal en España, quien esté directamente relacionado con la entidad como consecuencia de un contrato de prestación de servicios.

Se entiende por **usuario** de servicios financieros de Haitong Bank S.A., Sucursal en España, quien utilice, incluso ocasional o aisladamente, cualquiera de los servicios financieros de la entidad.

Se entiende por **normas de transparencia y protección de clientela**, conforme a la definición del número 5 del artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, aquellas que contienen preceptos específicos referidos a la entidad, y que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a

las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se entiende por **buenas prácticas bancarias**, conforme a la definición del número 4 del artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios de servicios financieros deberán deducirse respecto de las relaciones financieras con la entidad y en defensa de sus derechos e intereses legítimos derivados de las normas legales vigentes al tiempo de producirse los hechos, actos o contratos (incluidas las normas de transparencia, como las Circulares del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), de las disposiciones contractuales, así como de las buenas prácticas y usos bancarios.

## **ARTICULO 2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

2.1 Dentro de Haitong Bank S.A., Sucursal en España se crea el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, que tiene como misión la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por la entidad.

El titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** será designado por la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España de entre los empleados en España, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y conocimientos 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.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

La designación del Titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** será comunicada a los servicios de reclamaciones del Banco de España y, en su caso, al resto de supervisores de Haitong Bank S.A., Sucursal en España.

- 2.2 Corresponde al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** la atención, instrucción y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante la entidad, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de cliente o usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.
- 2.3 El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, para el cumplimiento de sus fines, contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios de servicios financieros 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 3. EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

- 3.1 Dentro de Haitong Bank S.A., Sucursal en España se crea la figura del **DEFENSOR DEL CLIENTE**, cuyo titular será designado por la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España, y recaerá en una persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero y ajena a la organización de la entidad.
- 3.2 La designación del **DEFENSOR DEL CLIENTE** será comunicada al Banco de España y, en su caso, al resto de supervisores de Haitong Bank S.A., Sucursal en España.
- 3.3 El **DEFENSOR DEL CLIENTE** contará, para el desarrollo de sus deberes, con los medios técnicos y humanos precisos para resolver las reclamaciones y quejas que los clientes y usuarios de servicios financieros de Haitong Bank S.A., Sucursal en España presenten, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las

buenas prácticas y usos financieros.

- 3.4 Es función del **DEFENSOR DEL CLIENTE** la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por la entidad, así como procurar que las relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

#### **ARTÍCULO 4. DURACION DEL MANDATO DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

- 4.1 Los mandatos del titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y del **DEFENSOR DEL CLIENTE** serán de cinco (5) años, pudiendo ser éstos renovados tácitamente por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España.

#### **ARTÍCULO 5. INCOMPATIBILIDAD DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

- 5.1 No podrán desempeñar las funciones de titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o de **DEFENSOR DEL CLIENTE** quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de la entidad, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en los mismos.
- 5.2 El titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y el **DEFENSOR DEL CLIENTE** deberán abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para ellos, bien sea por afectarles directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.
- 5.3 En el supuesto previsto en el apartado anterior corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al propio titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** si la causa de abstención concurriese en el **DEFENSOR DEL CLIENTE**. Si concurriese la causa de abstención en el titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, corresponderá

excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al **DEFENSOR DEL CLIENTE**.

- 5.4 El desempeño de las funciones de Titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o del cargo del **DEFENSOR DEL CLIENTE** será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia
- 5.5 No podrán ser elegidos para desempeñar las funciones de Titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o el cargo del **DEFENSOR DEL CLIENTE** quienes hayan sido declarados, en España o en el extranjero, en quiebra o en concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes 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, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

#### **ARTÍCULO 6. CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

- 6.1 El titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** cesará en sus funciones por cualquiera de las causas siguientes:
- i. Cumplimiento del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España acuerde su renovación en la forma establecida en el artículo 4 del presente Reglamento.
  - ii. Extinción de la relación laboral o de servicios profesionales con la Entidad.
  - iii. Renuncia del designado.



- iv. Muerte, incapacidad sobrevenida o imposibilidad física de desempeño de sus funciones.
- v. Decisión de la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España 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.

Vacante el cargo, la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

- 6.2 La Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España podrá cesar en cualquier momento al **DEFENSOR DEL CLIENTE**, motivando su decisión y notificándosela por escrito. En todo caso, cesará cuando sobrevenidamente concorra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función o incompatibilidad sobrevenida.

El DEFENSOR DEL CLIENTE, podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente a la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España.

## **ARTÍCULO 7. COMPETENCIAS DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

- 7.1 El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** será competente para analizar y resolver todas las quejas y reclamaciones que reciba y se encuentren dentro del ámbito objetivo de este Reglamento.
- 7.2 El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, con el fin de evitar conflicto de intereses.

Estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de 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 de servicios y productos y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio establecerá los procedimientos adecuados con la Entidad para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, eficacia y coordinación.

7.3 Corresponderá al **DEFENSOR DEL CLIENTE** resolver sobre las reclamaciones que le dirijan los clientes y usuarios de servicios financieros de Haitong Bank S.A., Sucursal en España en la forma prevista en el artículo 10 del presente Reglamento, con las exclusiones que más adelante se detallan. A estos efectos se entenderá por reclamación lo definido en el artículo 1.2 de este Reglamento

7.4 En todo caso, quedan excluidas de la competencia del **DEFENSOR DEL CLIENTE**:

a) Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Servicios de Reclamaciones del Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

b) Las que puedan plantearse por clientes y usuarios de servicios financieros de Haitong Bank S.A., Sucursal en España que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

c) Las reclamaciones cuya cuantía exceda de sesenta mil euros o que formen parte de una reclamación que el cliente o usuario de servicios financieros de la entidad haya formulado o pueda formular y cuya cuantía total exceda de dicha cifra. Esta exclusión no tendrá efecto para los asuntos a los que voluntariamente le someta el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

d) Las meras quejas 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 Haitong Bank, S.A., que no constituyan una reclamación con objeto de obtener la restitución de su interés o derecho (conforme a lo descrito en el artículo 1.2 del presente Reglamento).

7.5 Adicionalmente, con el objetivo de conseguir la máxima coordinación en las decisiones, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** trasladará voluntariamente al **DEFENSOR DEL CLIENTE** todas aquellas reclamaciones de su competencia que, siendo la cuantía reclamada superior a tres mil euros, el

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** haya resuelto no atender las pretensiones del reclamante. Dicho trámite será simultáneo a la comunicación al reclamante de la decisión tomada sobre el asunto, que advertirá del traslado, no alterará el plazo de respuesta previsto en el presente Reglamento, y mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para que, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado, pueda acudir directamente a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores según corresponda, y ello sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

- 7.6 Conforme al punto anterior, admitida a trámite una reclamación presentada ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, éste le concederá al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** de Haitong Bank S.A., Sucursal en España un plazo de quince días hábiles para que pueda informarle sobre el objeto de reclamación, sin perjuicio del plazo en el que se deben resolver las quejas y reclamaciones. Dicho informe no vinculará la decisión final que haya de adoptar el **DEFENSOR DEL CLIENTE**.
- 7.7 Los asuntos no admitidos a trámite por no ajustarse al ámbito competencial del **DEFENSOR DEL CLIENTE** serán trasladados de forma inmediata al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** quien los tratará como si a él fueran dirigidos. Este traslado será comunicado por el **DEFENSOR DEL CLIENTE** al reclamante.
- 7.8 La resolución del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o **DEFENSOR DEL CLIENTE** a las reclamaciones de los clientes y usuarios de servicios financieros de Haitong Bank S.A., Sucursal en España será vinculante para la entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.
- 7.9 El **DEFENSOR DEL CLIENTE** presentará y formulará al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** recomendaciones y propuestas, basadas en la normativa legal vigente y en criterios de justicia y equidad, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas prácticas bancarias y las relaciones y muestras de confianza que deben existir entre Haitong Bank S.A., Sucursal en España y sus clientes y usuarios de servicios financieros. El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** queda obligado a tener en consideración todas las recomendaciones y propuestas presentadas por el **DEFENSOR DEL CLIENTE**.

A los efectos de facilitar la necesaria comunicación entre el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y el **DEFENSOR DEL CLIENTE** y trasladar a la entidad las recomendaciones que éste entienda necesarias en cada momento, se habilitarán los canales de interlocución adecuados para este fin.

Con la misma finalidad Haitong Bank S.A., Sucursal en España encargará al Titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** la relación entre Haitong Bank S.A., Sucursal en España y el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del **DEFENSOR DEL CLIENTE** respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación con Haitong Bank S.A., Sucursal en España se lleven a cabo a través de dicha persona.

## **ARTÍCULO 8. PLAZO DE PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES**

8.1 Las quejas y reclamaciones deberán referirse a hechos, actos o contratos ocurridos, producidos, y/o pactados y habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido seis años desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios financieros de la entidad tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

8.2 Los plazos para resolver las reclamaciones serán los siguientes, en función de la tipología de reclamación y de la condición del reclamante:

A. Para aquellas reclamaciones interpuestas tanto por consumidores como por no consumidores, que versen sobre materias que se enmarquen en el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que deroga la anterior ley 16/2009 de Servicios de Pago, y traspone la directiva europea (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo comúnmente denominada PSD2, el plazo será de quince días hábiles, a contar desde la entrada de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad.

A este respecto, en aquellas reclamaciones cuyo ámbito de aplicación se enmarque en dicho Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y de conformidad con lo establecido en el apartado 2º del artículo 69 de dicha norma,

en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

- B. Para aquellas reclamaciones interpuestas por consumidores que versen sobre materias que queden fuera del ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera de Servicios de Pago mencionado en el apartado anterior, el plazo será de un mes a contar desde la entrada de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad, de conformidad con lo establecido en el apartado tercero de la disposición final quinta de la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Conflictos.
- C. Para aquellas reclamaciones interpuestas por no consumidores cuyo ámbito de aplicación quede fuera de lo establecido en el Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera, mencionado en el apartado A del presente artículo, el plazo será de dos meses a contar desde la entrada de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad.

## **ARTÍCULO 9. COLABORACIÓN**

- 9.1 Corresponderá a Haitong Bank S.A., Sucursal en España organizar la estructura interna del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.
- 9.2 Los diferentes departamentos y servicios de Haitong Bank S.A., Sucursal en España, con especial referencia a las áreas de Operaciones, Control y Cumplimiento Normativo, prestarán todo su apoyo al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.
- 9.3 La entidad, oficina o servicio que reciba una queja o reclamación la enviará inmediatamente al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL**

**CLIENTE** quien, si fuera el caso, dará traslado al **DEFENSOR DEL CLIENTE** a su recepción.

## **ARTÍCULO 10. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

10.1 La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de clientes o usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad, 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 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

10.2 Los clientes y usuarios de servicios financieros de la entidad podrán presentar sus quejas y reclamaciones por medio de representante, así como a través de las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos. Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra. La representación podrá acreditarse por cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su representación. La falta o insuficiente acreditación de la representación no implicará la inadmisión de la queja o reclamación, en este caso se procederá de acuerdo con lo estipulado en el apartado 11.2. del presente Reglamento.

10.3 Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los clientes y usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores. Cuando en una queja o reclamación existan

varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el reclamante que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término en el escrito de queja o reclamación.

10.4 Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de los clientes y usuarios de servicios financieros de la entidad, se requerirá que conste la conformidad expresa de éstos.

10.5 Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, en el domicilio social de la Entidad, por correo postal o en la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo 1 del presente Reglamento. También podrán ser presentadas ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE** de la Entidad las quejas y reclamaciones que hagan referencia a Haitong Bank S.A., Sucursal en España, cuyos datos constan en el Anexo 2 del presente Reglamento.

10.6 El proceso se iniciará mediante la presentación de un documento en cualquiera de las instancias previstas en el presente Reglamento en el que se hará constar:

- i. 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, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones.
- ii. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- iii. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- iv. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- v. Lugar, fecha y firma.

Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única instancia.

A los clientes y usuarios de servicios financieros de la entidad que presenten quejas y reclamaciones se acusará recibo que acredite la fecha de presentación en cualquiera de las instancias previstas en el presente Reglamento a tal fin, admitiéndose como tal una copia en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina o departamento donde se ha presentado.

Haitong Bank S.A., Sucursal en España dispone de impresos normalizados de quejas y reclamaciones cuyo uso es optativo para los clientes y usuarios de servicios financieros de la entidad. Dichos impresos estarán a disposición de los clientes y usuarios de servicios financieros en las Oficinas, en el domicilio social de la entidad y en la página web.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación, así como los elementos que estime convenientes para precisar o completar los datos detallados en el impreso de quejas y reclamaciones, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o el **DEFENSOR DEL CLIENTE**.

## **ARTÍCULO 11. ADMISIÓN A TRÁMITE**

11.1 Recibida la queja o reclamación por el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, serán dadas de alta dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo para su resolución, que variará en función del tipo cliente y materias a la que se refiera la reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del presente Reglamento.

Una vez dada de alta la reclamación, le será asignada automáticamente un número de registro, donde se anotarán las medidas y actuaciones tomadas para su resolución. Asimismo, se deberá enviar por escrito acuse de recibo al reclamante en los 10 días laborales siguientes a la recepción de la queja o reclamación y dejar 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 en cualquiera de las instancias previstas en el presente Reglamento, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.



11.2 Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos de la queja o reclamación, o no se reunieran los requisitos expresados en el artículo anterior, se requerirá al firmante, o a su representante, para subsanar la falta o completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Si la documentación requerida fuese aportada fuera del plazo indicado, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los hechos objeto de la mencionada queja o reclamación.

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 para resolver previsto en el artículo 8.

11.3 No se admitirán a trámite las quejas o reclamaciones que se encuentren en alguno de 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 la legislación vigente.
- iv. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario de servicios financieros de la entidad en relación a los mismos hechos.
- v. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente Reglamento.

En caso de inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la

inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o **DEFENSOR DEL CLIENTE**. En otro caso, se procederá a la tramitación de la queja o reclamación de conformidad con el procedimiento establecido en los artículos siguiente del presente Reglamento.

## **ARTÍCULO 12. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE**

12.1 Admitida a trámite una queja o reclamación, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y, en su caso, el **DEFENSOR DEL CLIENTE** recabarán en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas oficinas, departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. A efectos de la resolución del procedimiento, podrán solicitar de las oficinas, departamentos, o servicios del Grupo aquellos informes que entiendan necesarios para comprender el producto financiero sobre el que se presenta la queja o reclamación o sobre su funcionamiento operativo o de gestión. En la petición del mencionado informe se concretarán los extremos que se solicitan para completar la información y poder dar resolución a la reclamación en base a todos los elementos y antecedentes disponibles. Las oficinas, departamentos y servicios contestarán a los requerimientos dentro de los diez días naturales siguientes a la solicitud.

12.2 Todas las peticiones de información y documentación se efectuarán advirtiendo de la obligación de cumplir con los principios de rapidez, eficacia y coordinación por 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.

## **ARTÍCULO 13. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

13.1 Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, la entidad deberá comunicarlo al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o **DEFENSOR DEL CLIENTE** y justificarlo documentalmente, acompañando el escrito de conformidad firmado por el reclamante salvo que existiera desistimiento

expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

- 13.2 Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento expreso del reclamante dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiera. No obstante, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o DEFENSOR DEL CLIENTE podrán acordar la continuación del procedimiento 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 DEL RESULTADO DEL EXPEDIENTE**

- 14.1 El expediente deberá finalizar en el plazo correspondiente establecido en artículo 8.2 del presente Reglamento.

En ausencia de resolución en dicho plazo, el cliente podrá acudir a los servicios de Reclamaciones del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores una vez transcurrido el plazo que corresponda según cada caso.

- 14.2 Si conforme a lo previsto en el artículo 7 de este Reglamento el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** es competente para la resolución del expediente, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** emitirá su decisión en la forma establecida en el presente artículo. En el supuesto de que la resolución sea desestimatoria indicará al cliente o usuario la posibilidad de someter voluntariamente la cuestión al conocimiento del DEFENSOR DEL CLIENTE, siempre que se trate de una queja o reclamación que no sea de las citadas en el artículo 7.4, excluidas de la competencia del DEFENSOR DEL CLIENTE; sin perjuicio, de poder acudir directamente a los Servicios de Reclamaciones de Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- 14.3 Si se trata de una queja o reclamación sometida voluntariamente por el cliente o usuario de servicios financieros en segunda instancia al DEFENSOR DEL CLIENTE, el Servicio de Atención al Cliente remitirá el expediente completo al DEFENSOR DEL CLIENTE, previa petición de éste.

En este caso, el Defensor del Cliente dictará la oportuna decisión en el plazo de un mes desde la fecha de recepción en segunda

instancia de la queja o reclamación.

- 14.4 Las resoluciones contendrán la decisión que siempre será motivada, exponiendo 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.

- 14.5 La decisión será notificada al reclamante en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, en la que se mencionará expresamente la facultad que le asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Dicha notificación se realizará 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 establecidos en la Ley 5/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, según haya designado expresamente el reclamante, y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

- 14.6 En caso de disconformidad con la resolución del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o del DEFENSOR DEL CLIENTE, o de ausencia de resolución, los reclamantes que tengan la condición de consumidores podrán presentar reclamación ante una entidad de resolución alternativa dentro del plazo de un año desde la interposición de la misma ante Haitong Bank S.A., Sucursal en España. En particular, las instancias de resolución alternativa correspondientes serán, en el caso del Banco de España, el Departamento de Conducta de Entidades, y en el caso de la CNMV, el Servicio de Reclamaciones.

- 14.7 Las decisiones que adopte tanto el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** como el DEFENSOR DEL CLIENTE, en las materias que de acuerdo con este Reglamento son de su competencia, vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

## **ARTÍCULO 15. RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA Y LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES**

15.1 El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** deberá también atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido legalmente.

Así mismo, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** facilitará a los Supervisores la información sobre las quejas recibidas que reglamentariamente se establezca.

## **ARTÍCULO 16. INFORME ANUAL**

16.1 Dentro del primer trimestre de cada año el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y el **DEFENSOR DEL CLIENTE** presentarán ante la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- I. 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. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- III. Criterios generales contenidos en las decisiones.
- IV. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

16.2 Al menos un resumen del informe se reseñará en la memoria anual de Haitong Bank S.A., Sucursal en España.

## **ARTÍCULO 17. DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO**

17.1 Haitong Bank SA, Sucursal en España pondrá a disposición de los clientes, usuarios de servicios financieros de la entidad y del

público en general en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página Web la información siguiente:

- I. La existencia de un **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y del **DEFENSOR DEL CLIENTE** con indicación de su dirección postal y electrónica.
- II. La obligación por parte de la entidad de atender las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes y usuarios de servicios financieros o representantes, en los plazos estipulados en el artículo 8.2 del presente Reglamento.
- III. Referencia a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o del DEFENSOR DEL CLIENTE para poder formular quejas o reclamaciones ante dichos Servicios de Reclamaciones.
- IV. El presente Reglamento.
- V. Referencias a la normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **ARTÍCULO 18. VERIFICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR**

- 18.1 Corresponde a la Dirección General de Haitong Bank S.A., Sucursal en España la aprobación de este Reglamento, así como cualquier modificación futura del contenido del mismo.
- 18.2 El presente Reglamento para la Defensa del Cliente y Usuario de Servicios Financieros, así como sus posibles modificaciones, deberá someterse a la verificación del Banco de España como organismo supervisor de Haitong Bank S.A., Sucursal en España.
- 18.3 Este Reglamento entrará en vigor una vez haya sido verificado por el supervisor.

## **Anexo 1**

### **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Estimado Cliente y/o Usuario:

El Servicio de Atención al Cliente de Haitong Bank S.A., Sucursal en España queda a su disposición para atender cuantas quejas o reclamaciones le surjan en cuanto al servicio que esta Entidad le presta.

Para poder tramitar sus quejas o reclamaciones según lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente, del cual le entregamos copia, deberá dirigirse por escrito a:

Haitong Bank S.A., Sucursal en España  
Servicio de Atención al Cliente  
Paseo de la Castellana 52, 1ª Planta  
28046 Madrid

También podrá plantear sus quejas o reclamaciones en la siguiente dirección de correo electrónico:

[atencionalcliente@haitongib.com](mailto:atencionalcliente@haitongib.com)

Una vez agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente y/o Defensor del Cliente de Haitong Bank S.A. Sucursal en España, si considera que no ha obtenido satisfacción a su queja o reclamación, puede dirigirse a:

Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
C/ Alcalá, 48  
28014 Madrid  
Atención telefónica - **900545454**  
www.bde.es

Comisión Nacional del Mercado de Valores  
Servicio de Reclamaciones  
C/ Edison, 4  
28006 Madrid  
Atención telefónica - 902149200  
www.cnmv.es

Haitong Bank S.A., Sucursal en España  
Servicio de Atención al Cliente

## Anexo 2

### DEFENSOR DEL CLIENTE

DEFENSOR DEL CLIENTE de  
Haitong Bank S.A., Sucursal en España  
Dña. Pilar Pastor Reig  
Cuatrecasas  
Calle Almagro 9  
Madrid, 28010

Teléfono: + 34 91 524 71 77  
[pilar.pastor@cuatrecasas.com](mailto:pilar.pastor@cuatrecasas.com)

Haitong Bank S.A., Sucursal en España  
Servicio de Atención al Cliente