



## Manejo de Quejas

### **1. Introducción**

1.1. En este banco, estamos comprometidos a proporcionarle la mejor experiencia de cliente que podamos. Le animamos a que nos haga saber, tan pronto como sea posible, cuando nuestros productos o servicios no cumplan con sus expectativas, para que podamos responder rápidamente a sus inquietudes.

1.2. En caso de que tenga una queja sobre la calidad de los productos o servicios que HSBC le proporciona, o si desea recibir más información sobre los procesos de gestión de quejas de HSBC, puede hablar con su representante habitual o enviar un correo electrónico a la dirección proporcionada para la entidad específica de HSBC a la que desea presentar una queja.

1.3. Nuestros principios clave son:

1.3.1. Los clientes y clientes potenciales pueden presentar quejas de forma gratuita.

1.3.2. Procuramos atender las quejas con prontitud y resolverlas en un plazo de 10 días laborables.

1.3.3. Trabajamos de forma conjunta con nuestros clientes para resolver sus inquietudes de manera consistente y justa.

1.4. Las quejas se gestionan de acuerdo con la Política de Manejo de Quejas de Global Banking & Markets (GBM). Este documento presenta los detalles de dicha Política.

### **2. Primera línea para resolución de quejas**

2.1. Cuando sea apropiado y posible, nuestro objetivo es proporcionar una solución a través de la primera persona a la que se le escaló el problema. Este puede ser un miembro del área de servicio al cliente de productos o su Gerente de Relaciones (RM por sus siglas en inglés).

2.1.1. Acusaremos recibo las quejas lo antes posible en persona, por teléfono o por escrito, generalmente de la misma manera en que fueron recibidas.

2.1.2. Actuaremos para investigar, obteniendo asesoramiento de colegas pertinentes, según sea necesario, con el fin de resolver la queja.

2.1.3. Le explicaremos el resultado de su queja, así como las acciones que se han tomado.

2.2. Cuando no podamos resolver el problema de inmediato, trabajaremos con usted hasta que se resuelva el problema. Le proporcionaremos un estatus para la resolución y actualizaciones periódicas del progreso. En el improbable caso de que no podamos cerrar el asunto a su satisfacción, usted tiene la opción de seguir el mecanismo de Resolución Alternativa de Disputas, descrito para la entidad específica de HSBC con la que ha estado discutiendo el asunto.



### **3. Mecanismos alternativos para la resolución de quejas**

3.1. Si no está satisfecho con la respuesta de HSBC, tiene la opción de presentar su queja a la Comisión para el Mercado Financiero. Por favor encuentre la dirección de correo electrónico de la CMF en el siguiente enlace: <http://www.cmfchile.cl/portal/principal/605/w3-article-1281.html>

3.2. En el caso de que tenga una queja y no desee presentarla a su representante habitual de HSBC, puede enviar un correo a la siguiente dirección: [chile\\_reclamos@cl.hsbc.com](mailto:chile_reclamos@cl.hsbc.com)

Las quejas también pueden dirigirse directamente a nuestro departamento de Cumplimiento Regulatorio:

Av. Isidora Goyenechea 2800 Piso 23  
Attn: Head of Regulatory Compliance  
Santiago de Chile