



Politica de Gestion  
de conflictos y conducto

## Contents

INTRODUCCIÓN .....	3
POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS .....	5
SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES.....	5
1 Introducción.....	5
2 Ámbito de aplicación.....	5
2.1 Ámbito de aplicación objetivo .....	5
2.2 Ámbito de aplicación subjetivo.....	6
3 Responsabilidad sobre la Política.....	8
4 Identificación de las situaciones de conflicto .....	8
4.1 Detección de conflictos de interés.....	8
4.2 Criterios para la identificación de conflictos .....	8
4.3 Catálogo de Conflictos de Interés.....	9
4.4 Actuaciones a adoptar ante un conflicto de interés .....	10
4.5 Registro de conflictos de interés.....	10
4.6 Formación de los empleados .....	15
4.7 Revelación de situaciones de conflicto al cliente .....	15
4.8 Quejas y Reclamaciones.....	15
4.9 Disponibilidad de la política .....	15
4.10 Aprobación, entrada en vigor y mantenimiento de la política .....	16
4.11 Incumplimiento de esta Política.....	16

## INTRODUCCIÓN

Hugo Broker S.L. (en adelante, Hugo Broker S.L.) mantiene registrado en la **CNMV** un Reglamento Interno de Conducta, cuyo objetivo principal es determinar los criterios de comportamiento y actuación que deberán observar las personas competentes de acuerdo con lo que se establece en su articulado, en relación con las operaciones con valores y con la Información Privilegiada, así como con el tratamiento, utilización y divulgación de la Información Relevante, en orden a favorecer la transparencia en el desarrollo de las actividades de Hugo Broker S.L. y la adecuada información y protección de los inversores y de aquellas otras personas o instituciones que tuvieran relación con la Entidad.

El Reglamento Interno de Conducta tiene carácter complementario de los Códigos de Conducta o normas de carácter análogo que puedan haberse establecido con carácter general por la legislación vigente o las autoridades competentes, y de las normas que, en su caso, se desarrollen o se modifiquen, que serán de estricto cumplimiento por parte de Hugo Broker S.L.

En el presente documento se encuentran recogidos los principios de actuación que las personas competentes de Hugo Broker S.L. adoptarán en todas sus actuaciones.

Las personas competentes al Reglamento Interno de Conducta de Hugo Broker S.L. se atenderán, en todas sus actuaciones, al cumplimiento de las máximas exigencias éticas, morales y deontológicas y contribuirán al buen funcionamiento y transparencia del sistema financiero. En particular, las personas competentes cumplirán con los siguientes principios de actuación:

**Cuidado, diligencia, reserva y discreción.** Las personas competentes deberán comportarse con diligencia y transparencia en interés de sus clientes, cuidando de tales intereses como si fueran propios, y, en particular, observando las normas establecidas en el Texto refundido de la Ley del Mercado de Valores y en sus disposiciones reglamentarias de desarrollo.

No se considerará que las personas competentes actúan con diligencia y transparencia y en interés de sus clientes, si en relación con la provisión de un servicio de inversión o auxiliar pagan o perciben algún honorario o comisión, o aportan o reciben algún beneficio no monetario innecesario que no aumente la calidad del servicio del cliente o que pueda entorpecer su actuación en el interés óptimo del cliente.

### **Clasificación de clientes.**

Hugo Broker S.L. clasificará a sus clientes en profesionales o minoristas, comunicando a cada uno de ellos su correspondiente categorización. Tendrán la consideración de clientes profesionales aquéllos a quienes se presume la experiencia, conocimientos y cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente sus riesgos, según las normas establecidas en el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Por otro lado, se considerarán clientes minoristas todos aquellos clientes que no sean profesionales. La clasificación de los clientes deberá entenderse sin perjuicio del derecho que asiste a éstos de solicitar su trato como cliente de otra categoría, debiendo ser conocedores de las limitaciones que de ello podría derivarse en cuanto a su protección como clientes y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el Texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

**Evaluación de conocimientos y experiencia.** Con carácter previo a la prestación de servicio de recepción y transmisión de órdenes la entidad recabará información necesaria sobre los conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión correspondiente al tipo de producto o servicio de inversión, de forma que pueda evaluar si el producto o servicio es adecuado para el cliente. Esta información se recoge en el Test de Conveniencia. Cuando, en base a esa información, la entidad considere que el producto o el servicio de inversión no es adecuado para el cliente, se lo advertirá. Asimismo, cuando el cliente no proporcione la información indicada en este apartado o ésta sea insuficiente, la entidad le advertirá de que dicha decisión le impide determinar si el servicio de inversión o producto previsto es adecuado para él. Asimismo, la entidad cumplirá con los requisitos establecidos en la Circular de la CNMV 3/2013.

En cuanto a la mera recepción y transmisión de órdenes para productos no complejos Hugo Broker S.L. dará cumplimiento a lo establecido en el Texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

**Información a clientes.** Hugo Broker S.L. mantendrá, en todo momento, adecuadamente informados a sus clientes.

Toda información dirigida a los clientes, incluida la de carácter publicitario, deberá ser imparcial, clara y no engañosa y se identificarán las comunicaciones publicitarias con claridad como tales.

A los clientes, incluidos los clientes potenciales, se les proporcionará, de manera comprensible, información adecuada sobre la entidad y los servicios que presta; sobre los centros de ejecución de órdenes y sobre los gastos y costes asociados de modo que les permita comprender la naturaleza y los riesgos del servicio de inversión y del tipo específico de instrumento financiero que se ofrece pudiendo, por tanto, tomar decisiones sobre las inversiones con conocimiento de causa.

**Principios de actuación respecto de la ejecución de órdenes.** La política seguida por la entidad en la ejecución de las órdenes recibidas de sus clientes está detallada en el "Capítulo VII: Política de mejor ejecución".

**Registro de contratos.** Hugo Broker S.L. mantendrá un registro incluyendo el contrato o contratos que firme con los clientes y en los que deberán concretarse los derechos y las obligaciones de las partes.

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

### SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

#### 1 Introducción

El presente Capítulo contiene la Política de Gestión de los Conflictos de Interés Hugo Broker S.L. El establecimiento de la presente política tiene como objetivo último y fundamental la máxima protección de los clientes de la Agencia. Se basa fundamentalmente en la identificación, el registro, la gestión, la evitación o eliminación de los eventuales conflictos de interés, y su revelación a los clientes cuando no puedan evitarse o eliminarse.

Hugo Broker S.L., es una Agencia independiente, en el sentido de que no pertenece a ningún grupo económico, sin embargo, en el uso y aplicación de las mejores prácticas en materia de gestión de conflictos de interés aplicará los controles que considere necesarios para gestionar aquellas situaciones cuya manifestación represente cualquier tipo de vinculación.

La presente política pretende establecer un marco de actuación acorde con las previsiones que en materia de conflictos de intereses se recogen, entre otros, en el Código Ético, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores y la Política de Remuneración de Hugo Broker S.L.

#### 2 Ámbito de aplicación

##### 2.1 Ámbito de aplicación objetivo

En esencia, son conflictos de intereses:

- los que pueden surgir al prestar la Agencia el servicio de recepción y tramitación de órdenes de clientes en relación con uno a más instrumentos financieros;
- y las ordenes directamente transmitidas por el cliente sin la intermediación de Hugo Broker S.L., o sea, transmitidas directamente por el cliente a través de los intermediarios financieros utilizados por Hugo Broker S.L., cuya existencia pueda menoscabar o perjudicar los intereses de un cliente.

En estos casos, Hugo Broker S.L. recibe retrocesiones relacionadas con la actividad de los clientes y las plataformas.

En concreto, se entiende por conflicto de interés, aquella situación en la cual, durante el transcurso de la actividad normal de Hugo Broker S.L., los intereses de ésta, de sus consejeros, directivos, empleados y/o cualquier persona vinculada directa o indirectamente a ellas por control, y los de sus clientes, o entre los de varios clientes entre sí, entran en competencia o colisión directa o indirectamente conduciendo al menoscabo de los intereses de estos últimos.

También se incluyen en el concepto, aquellas situaciones en las que la independencia de Hugo Broker S.L., o sus empleados sea susceptible de resultar quebrantada. A estos efectos, un interés representa la obtención de algún tipo de ventaja, sea cual sea su naturaleza, de tipo comercial, financiero, entre otros.

Para considerar la existencia de un conflicto de interés, no es preciso que se llegue a producir tal menoscabo, sino que será suficiente con que exista la posibilidad de que se produzca en un futuro. Tampoco es suficiente que la Agencia pueda obtener beneficio, si no existe también un posible perjuicio para un cliente, o que un cliente con respecto al cual la Agencia mantenga obligaciones pueda obtener una ganancia o evitar una pérdida si no existe la posibilidad de pérdida concomitante para otro cliente.

La Agencia considerará como conflictos de interés, entre otros, las situaciones en las que la Agencia, incluidos sus consejeros, directivos, empleados y agentes o cualquier persona vinculada directa o indirectamente a ellas por control, ya sea como consecuencia de la prestación de servicios de recepción y tramitación de órdenes de clientes en relación con uno a más instrumentos financieros, o por servicios auxiliares a éstos, o por una combinación de ambos:

- pueda obtener un beneficio financiero, o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente;
- tenga un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente, que sea distinto del interés del cliente en ese resultado;
- tenga incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente;
- reciba o vaya a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.

## 2.2 Ámbito de aplicación subjetivo

La presente Política se aplica de manera global a la Agencia, incluidos sus consejeros, directivos, empleados y agentes que realicen funciones que guarden relación directa o indirecta con las actividades a que se refiere la Política. En adelante, se hará referencia a todas las personas citadas en este apartado con la expresión “personas competentes”.

En este sentido, se entiende por “**personas competentes**” las siguientes:

- Los administradores, socios, directivos, empleados o vinculados a Hugo Broker S.L...
- Cualquier otra persona física cuyos servicios se pongan a disposición y bajo control de Hugo Broker S.L., y que participe junto a la misma en la prestación de servicios de inversión o servicios auxiliares.

Otras personas físicas que, por razón de un contrato de externalización suscrito con Hugo Broker S.L., presten servicios a la misma o a sus vinculados para que ésta a su vez, preste servicios de inversión. Respecto de aquellas personas de la Agencia que realicen funciones que no guarden relación directa o indirecta con las actividades a las que hace referencia la Política, la Unidad de Cumplimiento Normativo podrá determinar de forma motivada, nominativa y expresa su inclusión en el ámbito de aplicación de la Política.

Las personas competentes figurarán en una relación que estará permanentemente actualizada y a disposición de las autoridades españolas competentes, y que será mantenida por la Unidad de Cumplimiento Normativo.

La presente Política será comunicada a todas las personas competentes, que deberán declarar por escrito su conocimiento y aceptación, en los términos que determine la Unidad de Cumplimiento Normativo. Las personas competentes tendrán permanentemente formulada ante dicha Unidad y mantendrán actualizada una declaración ajustada al modelo que se les facilite, en la que consten sus vinculaciones económicas, familiares o de otro tipo con clientes o con personas que ejerzan cargos de administración o dirección en clientes o con sociedades cotizadas.

Se entenderá por **persona vinculada** y/o **operación vinculada** y/o **partes vinculadas**, cuando una de las partes o un conjunto de estas actuando en concierto, pueden ejercer control o influencia significativa sobre cualquiera de las partes en la toma de decisiones financieras y operativas.

A este respecto tendrá la consideración de:

- Vinculación económica: la titularidad directa o indirecta de una participación superior al 5% del capital en sociedades clientes de Hugo Broker S.L., o al 1% el capital en sociedades cotizadas o empresas de servicios de inversión. Adicionalmente, se entenderá que existe vinculación económica cuando las personas competentes ejerzan puestos directivos en sociedades clientes, empresas de servicios de inversión o sociedades cotizadas. A estos efectos, se entenderá por directivo cualquier responsable de alto nivel que tenga habitualmente acceso a la información privilegiada relacionada, directa o indirectamente, con las sociedades clientes, empresas de servicios de inversión o sociedades cotizadas y que, además, tenga competencia para adoptar las decisiones de gestión que afecten al desarrollo futuro y a las perspectivas empresariales.
- Vinculación familiar: cónyuge, o parentesco hasta el segundo grado, por consanguinidad o afinidad (ascendientes, descendientes, hermanos o cónyuges de cualquiera de ellos). La protección de la presente Política se extiende sobre todos los clientes de la Agencia, incluyendo tanto a clientes minoristas, como a profesionales y contrapartes elegibles.

Se entenderá por “**vínculos estrechos**” las siguientes situaciones.

- El hecho de poseer de manera directa o indirecta, o mediante un vínculo de control, el 20% o más de los derechos de voto o del capital de una empresa, o
- Un vínculo de control en los términos del artículo 4 de la Directiva 2006/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo

En concreto se consideran vinculadas las siguientes operaciones realizadas por personas enumeradas anteriormente.

- El cobro de remuneración por la prestación de servicios.
- La adquisición de valores o instrumentos emitidos y avalados por una de las personas o entidades enumeradas anteriormente o en cuya emisión alguna de dichas personas actúe como colocador, asegurador, director o asesor.
- Toda transacción o intercambio de recursos, obligaciones u oportunidades de negocios entre la Agencia en el ámbito de los servicios de inversión, por un lado, y quienes desempeñan en ellos cargos de administración, dirección, por otro.

La Agencia, en función de prevenir cualquier situación de conflicto de intereses, seguirá las siguientes directrices:

- Se dará prioridad a los legítimos intereses de los clientes, procurando evitar que entren en conflicto, desplegando la máxima diligencia, discreción, neutralidad y lealtad y asegurándose que no se incentive la operativa o que los clientes no utilicen productos no adecuados a su experiencia y conocimientos
- Se garantizará que Hugo Broker S.L., y/o las personas competentes, cuando participen simultáneamente en distintas actividades que implican conflictos de interés que puedan menoscabar los intereses de los clientes, desarrollen dichas actividades con un nivel de independencia adecuado a la dimensión y actividades de Hugo Broker S.L.
- No deberá privilegiarse a ningún cliente cuando exista conflicto de intereses entre varios.
- Se identificarán las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes.

Las personas competentes no realizarán ni promoverán conducta alguna que, por implicar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o manipulación del mercado, pueda constituir un abuso del mercado.

Las personas competentes no podrán utilizar información reservada obtenida por ellos mismos en la Agencia, o, en general, la información reservada obtenida por ésta, en su propio beneficio, ni directamente ni facilitándola a clientes seleccionados o a terceros.

Las personas competentes de Hugo Broker S.L., no podrán aceptar gratificaciones ni regalos de clientes ni de proveedores por encima de los límites y normas establecidas en las políticas de "Gestión de Regalos".

Las actividades desarrolladas en cada momento por Hugo Broker S.L. constituyen actividades reservadas a los profesionales que, de acuerdo con su estructura organizativa, haya determinado la Agencia. Estas actividades se realizarán en nombre de Hugo Broker S.L., por lo que a las personas competentes les quedará prohibida la realización de actividades paralelas o al margen de la Agencia.

### **3 Responsabilidad sobre la Política**

La Función de Cumplimiento Normativo velará por el cumplimiento de la presente Política y el funcionamiento adecuado de los medios y procedimientos que en la misma se detallan, o de cualesquiera otros que la propia Función determine en cada momento, para lo que queda plenamente facultado, mediante la emisión de cuantas normas o documentos de procedimientos estime pertinentes, que quedarán incorporados como anexos a la presente Política.

Para el desempeño de dichas funciones la Función de Cumplimiento Normativo habrá de contar con los medios personales y materiales necesarios. La Unidad de Cumplimiento Normativo mantendrá informados a los órganos competentes de la Agencia de aquellos sucesos relevantes (por ejemplo, incumplimientos de la Política, situaciones no previstas, revisión de propuestas, etc.) que se identifiquen en el seguimiento de la correcta aplicación de la presente Política.

### **4 Identificación de las situaciones de conflicto**

La Agencia mantendrá y aplicará medidas administrativas y de organización efectiva con vistas a adoptar todas las medidas razonables destinadas a detectar conflictos de interés que pudieran surgir en el momento de la prestación de cualquier servicio de inversión o servicio auxiliar a éste o por una combinación de ambos, para los que la Agencia esté autorizada. A tal fin, se establecerán mecanismos de detección de conflictos de interés y un registro de las situaciones identificadas y las medidas adoptadas al respecto.

#### **4.1 Detección de conflictos de interés**

Las personas competentes serán responsables, con el asesoramiento en caso necesario de la Función de Cumplimiento Normativo, de identificar los conflictos de interés, reales o potenciales, existentes en su ámbito de actuación.

Las personas competentes deberán mantener permanentemente informada a la Función de Cumplimiento Normativo, tan pronto como tenga conocimiento de su existencia, de los conflictos de interés detectados, en la forma y con el contenido más adecuados para cada situación particular.

#### **4.2 Criterios para la identificación de conflictos**

Para identificar los tipos de conflictos de interés que surjan al prestar servicios de recepción y tramitación de órdenes de clientes en relación con uno a más instrumentos financieros o auxiliares, o una combinación de los mismos, y cuya existencia pueda menoscabar los intereses de un cliente, la Agencia tendrá en cuenta si alguna de las personas competentes o entidades relacionadas en el ámbito subjetivo de esta Política, se encuentra, entre otras que en cada momento se determinen, en alguna de las situaciones señaladas en los párrafos anteriores de esta Política, ya sea como consecuencia de la prestación de servicios de inversión o servicios auxiliares, o por una combinación de ambos.



## 4.3 Catálogo de Conflictos de Interés

Se describen aquellas áreas, supuestos y personas que puedan tener o tienen más riesgo de estar sujetas a un conflicto de interés real o potencial. Sin embargo, cabe destacar que el presente catálogo no es un listado cerrado de supuestos.

Áreas de negocio especialmente sometidas a conflicto de interés, dentro de la Agencia.

Situaciones que pueden generar conflicto de interés:

- Aplicación de tarifa oficial inferior o superior a la existente, o de cuantía diferente a clientes minoristas de la Agencia, sin que exista justificación para ello, en función de los diferentes parámetros establecidos por la Alta Dirección.
- Supuestos en que median incentivos no admitidos según legislación vigente, entendiéndose por tales, los pagos o cobros de comisiones por la Agencia, o las aportaciones o recepción de algún beneficio no monetario en relación con la provisión de un servicio de inversión o auxiliar.
- Incentivación de la operativa de clientes
- Incentivación de productos no adecuados a la experiencia y conocimiento de los clientes.
- Incentivar al cliente a mentir en el test de conveniencia para abrir una cuenta con la finalidad de que el comercial reciba la comisión correspondiente.
- Solicitar un servicio no autorizado para la agencia (que el comercial se auto-autorice, por ejemplo, a gestionar la cartera, etc.)
- Cobrar incentivos que estén inversamente relacionados con los resultados del cliente.
- Tener modelo comercial por el cual las retrocesiones de clientes serían compartidas con el comercial
- Evitar de mencionar los puntos negativos, riesgos de un producto, etc.
- Personas que pueden estar sometidas a situaciones de conflicto de interés:
  - “Personas competentes”.
  - “Personas vinculadas” a las “personas competentes”.

Es responsabilidad de los “sujetos obligados” tener permanentemente formulada ante la Función de Cumplimiento Normativo y tener siempre debidamente actualizada, una declaración ajustada al modelo existente, en la que consten con suficiente alcance y detalle, los conflictos de interés que pudieran tener, derivados de sus vinculaciones económicas, familiares o de otro tipo con clientes, entidades financieras, entidades cotizadas, entidades emisoras de valores u otras agencias de valores.

La declaración incluirá las vinculaciones distintas de las expresadas que, a juicio de un observador externo y ecuaníme, podrían comprometer la actuación imparcial de un consejero o empleado. En caso de duda razonable a este respecto, las “personas competentes” y los “sujetos obligados”, deberán consultar a la Función de Cumplimiento Normativo.

El listado de personas vinculadas será custodiado por el Departamento de Backoffice y la Función de Cumplimiento Normativo.

Son personas competentes con acceso a información sensible con los que pueden surgir conflictos de interés:

- Los que tengan acceso a información privilegiada.
- Los que tengan acceso a información reservada, especialmente cuando dicha información se refiere a clientes de Hugo Broker S.L. o actividades sensibles realizadas por esta.

La Función de Cumplimiento Normativo, como Órgano de Seguimiento del Reglamento Interno de Conducta, será, junto con el Departamento de BackOffice, la unidad de control responsable de tener permanentemente actualizado el catálogo de conflictos de interés, y de mantener el archivo de toda la información, comunicaciones, análisis, entre otros relativo a aquella.

A tal efecto, cualquier empleado, directivo o consejero, en definitiva “sujetos obligados” u otra persona competente, que detecte una situación de conflicto de interés, lo deberá trasladar inmediatamente a la Función de Cumplimiento

Normativo, quien lo analizará y propondrá las medidas a adoptar, en su caso.

En cualquier caso, será en última instancia el Consejo de Administración de la Agencia, quien apruebe el Catálogo de Conflictos de Interés.

## 4.4 Actuaciones a adoptar ante un conflicto de interés

Ante un potencial conflicto de interés Hugo Broker S.L., tiene las siguientes alternativas:

- No llevar a cabo la acción.
- Aceptar el servicio con el conflicto de interés asociado, pero evitando cualquier aprovechamiento del mismo, mediante medidas apropiadas para la gestión de estos conflictos, protegiendo los intereses del cliente.

Gestionar el conflicto de interés. En caso de que Hugo Broker S.L., estime que el conflicto de interés no puede gestionarse poniendo en marcha ninguna de las medidas señaladas anteriormente, pondrá en conocimiento de los clientes la información sobre la naturaleza y origen de este conflicto para que aquellos puedan adoptar las decisiones oportunas con conocimiento de causa.

La gestión de los conflictos de interés, reales y potenciales, por parte de Hugo Broker S.L., se instrumenta a través de distintos medios:

- Normas éticas contenidas en el Reglamento Interno de Conducta: prevalencia del interés del cliente, secreto, imparcialidad, justicia, integridad.
- Separación de funciones con el fin de asegurar su independencia.

Establecimiento de controles en todos los niveles de actividad, para la vigilancia y prevención constante de los conflictos de interés y la aplicación de medidas para corregir las deficiencias.

## 4.5 Registro de conflictos de interés

La Agencia a través de la Función de Cumplimiento Normativo, como Órgano de Seguimiento del Reglamento Interno de Conducta, llevará un registro actualizado de los tipos de servicios de inversión o auxiliares, o de actividades de inversión en los que haya surgido un conflicto de interés que haya supuesto un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes o, en el caso de un servicio o de una actividad en curso, en los que pueda surgir tal conflicto.

En el registro quedará constancia de manera clara, no manipulable y numerada correlativamente de la siguiente información:

- Identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés.
- Fecha en que se ha originado el conflicto.
- Instrumentos o servicios a los que hace referencia el conflicto.
- Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
- Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación.
- Descripción de la norma interna que había sido vulnerada.

La información contenida en el registro facilitará la identificación y la gestión eficaz de cualquier conflicto de interés potencial.

La información contenida en el Registro antedicho deberá conservarse durante un periodo mínimo de 5 años.

## 4.5.1 Revisión de situaciones adicionales

Cuando una persona competente detecte un posible conflicto de interés en relación con su operativa no detectado con anterioridad, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Función de Cumplimiento Normativo, adoptando entre tanto las medidas que considere oportunas para gestionarlo adecuadamente.

## 4.5.2 Procedimientos y medidas para la gestión de conflictos de interés

La Agencia adoptará todas las medidas necesarias y establecerá los procedimientos adecuados para gestionar de manera eficaz los posibles y existentes conflictos de interés, incluyendo, en particular, las específicamente señaladas en los siguientes apartados.

## 4.5.3 Medidas y procedimientos específicos para garantizar la independencia de las personas competentes

### 4.5.3.1 Restricción o control del intercambio de información

Para impedir o controlar el intercambio de información entre las personas competentes, cuando el intercambio de esta información pueda perjudicar los intereses de uno o más clientes, la Agencia aplicará, entre otras, las medidas expuestas a continuación:

- acceso restringido a la información por contraseñas personales/firmas electrónicas;
- archivo y custodia de la documentación;
- establecimiento de murallas chinas, para aquellos supuestos de especial relevancia;
- control de operaciones personales;
- establecimiento de sanciones para aquellos empleados que den publicidad a la información confidencial o sensible.

Estas sanciones serán evaluadas en función del importe económico y del perjuicio causado al cliente y podrán variar desde una semana hasta dos meses de empleo y sueldo, pudiendo llegar al despido en aquellos casos de extrema gravedad.

Además, las personas que presten servicios a Hugo Broker S.L., y/o tengan acceso a información sensible o privilegiada, deberán suscribir un pacto de confidencialidad. Tendrá la consideración de información no sensible, que podrá transmitirse libremente, aquella que no pueda utilizarse, consciente o inconscientemente, en detrimento de los intereses de uno o varios clientes. El resto de información será considerada sensible o privilegiada.

### 4.5.3.2 Supervisión y áreas separadas

La Agencia garantizará la supervisión separada y adscripción a distintas áreas o departamentos de las personas competentes cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o a favor de clientes con intereses contrapuestos, o que representen intereses distintos que puedan entrar en conflicto, incluida la Agencia o cualquiera de las personas competentes.

### 4.5.3.3 Remuneración

La Agencia establecerá sistemas de remuneración que eviten vínculos entre la retribución de las personas competentes que desarrollan principalmente una actividad y la remuneración de otras personas competentes que desarrollan principalmente otra actividad, cuando pueda surgir un conflicto de intereses en relación con estas actividades.

Asimismo, la remuneración debe evitar la incentivación al cliente de ejecutar operaciones o adquirir productos no adecuados para su perfil. En ningún caso, la operativa de clientes tendrá efecto sobre la remuneración de los comerciales

#### 4.5.3.4 Influencias indebidas

Para impedir o limitar que cualquier persona ejerza una influencia inadecuada sobre la forma en que una persona competente realiza servicios o actividades de inversión o auxiliares, la Agencia pondrá en práctica las medidas siguientes:

- Separación física de las distintas áreas que hayan identificado posibles conflictos de interés.
- Establecimiento de sanciones para aquellas personas que traten de influir de forma indebida en la forma en que una persona competente desempeña su actividad.

#### 4.5.3.5 Incompatibilidades

La Agencia aplicará las medidas encaminadas a la identificación de aquellos servicios o actividades incompatibles, controlará y, en su caso, impedirá la participación simultánea o consecutiva de personas competentes en diversos servicios o actividades de inversión o servicios auxiliares u otros, cuando dicha participación pueda ir en detrimento de una gestión adecuada de los conflictos de interés.

#### 4.5.4 Medidas específicas para la recepción y tramitación de órdenes

La Agencia deberá contar con procedimientos y sistemas que aseguren la recepción y tramitación puntual, justa y rápida de las órdenes de cualquier cliente, frente a los intereses particulares de la Agencia. En el ejercicio de sus funciones en la Agencia, las personas competentes:

- Deberán dar prioridad a los legítimos intereses de los clientes, actuando con diligencia, lealtad, neutralidad y discreción, sin perjuicio del respeto debido a la integridad del mercado.
- Procurarán reducir al mínimo los conflictos de interés entre clientes y entre la Agencia y sus clientes, gestionándolos y resolviéndolos de modo adecuado si llegan a plantearse.
- No deberán privilegiar a ningún cliente cuando exista conflicto de intereses entre varios y, en particular, respetarán el sistema de ejecución y reparto de órdenes que la Agencia tenga establecido.

#### 4.5.5 Normas específicas respecto a incentivos

Constituyen un incentivo todas y cualesquiera retribuciones monetarias o en especie aportados o recibidos por la Agencia de clientes o terceros por la prestación de servicios de inversión, servicios auxiliares o una combinación de ambos.

Hugo Broker S.L. prestará los servicios a sus clientes con honestidad, imparcialidad y profesionalidad buscando el mejor interés de sus clientes.

La Agencia podrá pagar, aportar o recibir de un tercero o persona que actúe por cuenta del mismo, retrocesiones o beneficios no monetarios en relación con la provisión de un servicio de inversión o auxiliar al cliente siempre que este pago aumente la calidad del servicio prestado al cliente y no impida la obligación de la Agencia de actuar en el mejor interés del cliente.

Hugo Broker S.L. proporcionará al cliente de manera completa, exacta y comprensible, antes de prestarle el servicio de inversión o auxiliar de que se trate, información sobre la existencia cuantía y naturaleza de las retrocesiones o beneficios ofrecidos por la Agencia, o el tercero o, en caso de que no pueda determinarse la cuantía, el método de cálculo de la mencionada cuantía.

Se excluyen de la obligación de comunicación al cliente, aquellas retrocesiones que permitan la prestación de servicios de inversión o sean necesarios para tal fin como tasas reguladoras o gastos de asesoría jurídica, y que, por su naturaleza, no puedan entrar en conflicto con el deber de Hugo Broker S.L. de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad y de acuerdo con el mejor interés de sus clientes.

Tan sólo se admitirá el cobro o pago de retrocesiones, o la aportación o recepción de beneficios no monetarios, que: Se paguen o aporten directamente a los clientes o a una persona que actúe por cuenta de los mismos, u ofrecidos por los clientes o personas que actúen por su cuenta.

Sean necesarios para la prestación de los servicios de inversión, incluyendo todos aquellos que determinen las leyes y reglamentos vigentes en cada momento, y que, por su naturaleza, no puedan entrar en conflicto con el deber de la Agencia de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad con arreglo al interés óptimo de sus clientes.

Se paguen o aporten, o se reciban, por terceros no vinculados a los clientes, siempre que sirvan para aumentar la calidad del servicio prestado al cliente y no entorpezcan el cumplimiento de la obligación de la Agencia de actuar en el interés óptimo del cliente.

En este caso, será necesaria la comunicación al cliente, previa a la prestación del servicio, de forma completa, exacta y comprensible, de la existencia, naturaleza y cuantía del honorario, comisión o beneficio no monetario, o, cuando dicha cuantía no pueda determinarse, el método de su cálculo.

La información al cliente sobre las retrocesiones, comisiones o beneficios no monetarios podrá realizarse de forma resumida, contemplando tan sólo las condiciones esenciales del sistema de retrocesiones, comisiones o beneficios no monetarios. En este sentido, la Agencia intermedia entre sus clientes que quieren invertir en IICs de terceros, recibiendo por este concepto pagos dinerarios por parte de Interactive Brokers y Saxo Bank.

La Agencia considera que la recepción de dichas comisiones no actúa en detrimento de la obligación de actuar en el máximo interés del cliente, ya que no suponen un sobre coste para él teniendo en cuenta el servicio aportado.

En todo caso, los clientes tendrán derecho a solicitar una descripción completa de la existencia, naturaleza y cuantía de los honorarios, comisiones o beneficios, o, cuando dicha cuantía no pueda determinarse, el método de cálculo de esa cuantía.

#### *4.5.6 Operaciones personales*

Se entiende por operación personal una operación con un instrumento financiero efectuada por una persona competente o por cuenta de ésta, cuando se cumpla al menos uno de los siguientes criterios:

- La persona competente actúa fuera del ámbito de las actividades que desarrolla en calidad de tal;
- La operación es realizada por cuenta de cualquiera de las siguientes personas:
  - la persona competente
  - cualquier persona con la que la persona competente tenga una relación de parentesco o mantenga vínculos estrechos, en los términos previstos al efecto en el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de la Agencia;
  - una persona cuya relación con la persona competente sea tal que ésta tenga un interés directo o indirecto significativo en el resultado de la operación, salvedad hecha de los honorarios o comisiones por la ejecución de la misma.

## 4.5.6.1 Régimen general de realización de operaciones personales

Además de las previsiones expresamente recogidas en la presente Política sobre la realización de operaciones personales, resultan de aplicación a éstas todas las medidas establecidas en el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de la Agencia (en adelante, el RIC). Las medidas establecidas en el RIC están concebidas para garantizar, en particular, que:

- Las personas competentes estén al corriente de las restricciones en relación con las operaciones personales, así como de las medidas establecidas por la Agencia en relación con las operaciones personales y la revelación de información, de conformidad con lo anteriormente indicado; La Agencia sea informada de cualquier operación personal efectuada por una persona competente, bien mediante la notificación de dicha operación o por medio de otros procedimientos que permitan a la Agencia identificar tales operaciones.
- Se lleve un registro de las operaciones personales notificadas a la Agencia o identificadas por ésta, incluidas cualquier autorización o prohibición relacionadas con dichas operaciones.

## 4.5.6.2 Prohibición o deber de abstención de realización de operaciones personales

En el SIRA se detallan las medidas adoptadas encaminadas a evitar las actividades que a continuación se indican en el caso de cualquier persona competente que, por cuenta de la Agencia, participe en actividades que puedan dar lugar a un conflicto de intereses o que tenga acceso a información privilegiada, o a otra información confidencial relacionada con clientes u operaciones con o para clientes:

- Efectuar una operación personal que entre, al menos, en alguno de los siguientes supuestos:
  - esté prohibida para esa persona en virtud del SIRA,
  - implique el uso inadecuado o la divulgación indebida de información confidencial, - entre o pueda entrar en conflicto con una obligación de la Agencia.
- Asesorar o asistir a otra persona, al margen de la ejecución normal de su trabajo o de su contrato de servicios, para que realice una operación con instrumentos financieros que, si se tratase de una operación personal de la persona competente, entraría en cualquiera de los dos siguientes ámbitos:
  - esté prohibida para esa persona en virtud del SIRA;
  - implique el uso inadecuado o la divulgación indebida de información confidencial;
  - entre o pueda entrar en conflicto con una obligación de la Agencia;
  - la operación sea sobre un instrumento financiero objeto de un informe de inversiones que aún no haya sido divulgado al público ni los destinatarios hayan tenido tiempo suficiente de actuar;
  - la operación sea de signo contrario a una recomendación sobre el instrumento financiero objeto de la operación contenida en un informe de inversiones.
- Sin perjuicio de lo dispuesto en el SIRA en cuanto a la prohibición de revelación de información privilegiada, la comunicación, al margen de la ejecución normal de su trabajo o de su contrato de servicios, de cualquier información u opinión a cualquier otra persona si la persona competente sabe, o puede razonablemente saber, que, como consecuencia de dicha comunicación, la otra persona podrá, o cabe suponer que pueda, llevar a cabo cualquiera de las siguientes acciones:
  - efectuar una operación en instrumentos financieros que, si se tratase de una operación personal de la persona competente, entraría en el ámbito de aplicación previsto en la anterior letra b),
  - asesorar o asistir a otra persona para que efectúe dicha operación.

#### 4.5.7 Medidas y procedimientos alternativos o supletorios

Cuando las medidas o procedimientos expuestos en los apartados anteriores no garanticen el grado indispensable de independencia, la Agencia adoptará las medidas y procedimientos alternativos o suplementarios necesarios y apropiados a tal fin.

Tales procedimientos serán establecidos por la Función de Cumplimiento Normativo mediante normativa emitida al efecto.

#### 4.6 Formación de los empleados

Las personas competentes recibirán la formación adecuada, en el momento de su incorporación a la Agencia, sobre la gestión y control de los posibles conflictos de interés, en base a la presente Política.

En el momento de su incorporación se le habilitará acceso a la intranet corporativa, a través de la cual tendrán a su disponibilidad toda la normativa interna de la Agencia.

A estos efectos se entiende por “intranet” cualquier repositorio de información a disposición de empleados, principalmente, pero no limitado, a V-tiger ó Dropbox.

Los documentos de formación se revisarán periódicamente junto con la presente Política, a fin de mantenerlos actualizados y permitir un conocimiento adecuado de la situación.

Los empleados cumplimentarán la Declaración de conocimiento de los documentos de la normativa interna en señal de aceptación de la política de conflictos de interés, habiendo recibido las explicaciones y formación adecuada en relación a la misma.

#### 4.7 Revelación de situaciones de conflicto al cliente

En caso de que las medidas organizativas o administrativas adoptadas por la Agencia para tratar los conflictos de interés no sean suficientes para garantizar, con razonable certeza, que se prevendrán los riesgos de perjuicio para los intereses del cliente, la Agencia revelará claramente al cliente la naturaleza general o el origen de los conflictos de intereses en soporte duradero e incluirá los datos siguientes:

- La existencia del conflicto.
- La naturaleza o el origen del conflicto.
- Los posibles efectos que podría tener en el marco de la prestación del servicio o la realización de la actividad de inversión correspondiente.

#### 4.8 Quejas y Reclamaciones

De acuerdo con la normativa en vigor, Hugo Broker S.L. cuenta con un Departamento de Atención al Cliente para atender las quejas y reclamaciones que planteen los mismos en relación con los servicios que les preste la Agencia, que tiene a disposición de aquellos, en formato papel, el “Reglamento para la Defensa del Cliente”.

#### 4.9 Disponibilidad de la política

Las personas competentes podrán acceder a la versión actualizada de la Política a través de la Intranet de la Agencia.

Los clientes de la Agencia a los que se presten servicios de inversión recibirán una información resumida sobre la Política, y tendrán a su disposición, previa solicitud, la versión completa.

#### 4.10 Aprobación, entrada en vigor y mantenimiento de la política

La presente Política debe ser aprobada por el Consejo Administración de Hugo Broker S.L., entrando en vigor desde el mismo momento de dicha aprobación. La Función de Cumplimiento Normativo será responsable de la redacción de la presente Política, sus pertinentes modificaciones y todos aquellos documentos anexos que sean precisos.

Con periodicidad anual, o inferior en caso de que se estime pertinente habida cuenta de las circunstancias concurrentes en cada momento, la Unidad de Cumplimiento Normativo revisará los contenidos de la Política, la eficacia de las medidas preventivas y el efectivo cumplimiento práctico de las previsiones sobre identificación de conflictos y comunicación de situaciones que no hayan podido prevenirse.

Como resultado de dicha revisión se elaborará un informe, que contendrá las enmiendas propuestas a la Política. Dicho informe se pondrá en conocimiento de los órganos competentes de la Agencia como parte de la memoria anual sobre Cumplimiento Normativo. En caso necesario, el Consejo de Administración, probarán las modificaciones de la Política que consideren oportunas, que se incorporarán a ésta y serán de aplicación desde el momento de su aprobación.

#### 4.11 Incumplimiento de esta Política

No se tolerarán incumplimientos de esta Política. En caso de producirse, estos podrán dar lugar a medidas disciplinarias y de otra índole, incluido el despido.





**HUGO** INVESTING