



CANAL DE DENUNCIAS

<b>Responsable Proceso</b>	Cumplimiento Normativo
----------------------------	------------------------

<b>Estado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nombre</b>	<b>Unidad Organizativa</b>	<b>Firma</b>
Por aprobar	30/07/2022	Kaspar Huijsman	Consejo de Administración	

**Control de ediciones:**

<b>Fecha</b>	<b>Edición</b>	<b>Concepto</b>	<b>Modificación realizada</b>	<b>Apartados/ Pag. Control revisión</b>
30/07/2022	1	Creación del documento		

## Política del Canal de Denuncias

Para cumplir con los principios de transparencia y buenas prácticas de Hugo Broker Agencia de Valores S.L. de aquí en adelante Hugo, se ha establecido un sistema de gestión de quejas, denuncias y reclamaciones para identificar quejas e irregularidades en Hugo e identificar áreas de mejora en la gestión interna de la organización.

Para ello, se ha creado un canal de envío de quejas, denuncias y reclamaciones que está a disposición de todos los interesados. Este canal facilita la denuncia de cualquier irregularidad o ilegalidad derivada de cualquier actuación de Hugo.

### Principios del canal de denuncias

**Accesibilidad:** el canal de denuncias es público y fácilmente accesible. Está disponible en el sitio web de la organización ([www.hugoinvesting.com](http://www.hugoinvesting.com)).

**Confidencialidad:** La identidad de la persona que hace la denuncia se considera confidencial y no se comunicará sin su consentimiento.

No obstante, los datos de la persona que desea presentar una denuncia pueden ser facilitados a las autoridades judiciales o administrativas si son requeridos como consecuencia de un procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Esta comunicación se ajustará plenamente a la ley de protección de datos.

**Objetividad e imparcialidad:** Se garantizará el derecho a la intimidad, el derecho de defensa y la presunción de inocencia de la persona objeto de la queja, denuncia o reclamación en el momento de su recepción. Esta comunicación se ajustará plenamente a la ley de protección de datos. El órgano de gobierno correspondiente se encargará de designar a una persona encargada de tramitar las denuncias.

**Eficiencia:** Todas las solicitudes se tramitarán con la mayor rapidez posible. No obstante, Hugo se reserva el derecho a no responder en los siguientes casos:

- Solicitudes de datos sensibles: cuando los datos están regulados por la ley o se refieren a un contrato privado que requiere la protección de la persona u organización.
- Solicitudes mal intencionadas que violan claramente las normas de buena fe, ya sea por su contenido o por ser irrespetuosas. Si existen razones o indicios de que la comunicación ha sido presentada de mala fe, el seguimiento será rechazado y el remitente será informado de las razones del rechazo. Hugo tomará medidas disciplinarias contra cualquier persona que actúe de mala fe. Hugo se reserva el derecho de tomar medidas disciplinarias o de otro tipo contra quien lo haga.

## PROCEDIMIENTO:

### Acceso

Hugo creará una dirección de correo electrónico ([gis@hugoinvesting.com](mailto:gis@hugoinvesting.com))., visible en el sitio web, con el fin de recibir reclamaciones. A esta dirección de correo electrónico sólo tendrá acceso la persona designada por el órgano de gobierno correspondiente para tramitar la reclamación y que se compromete a tratar la información recibida de forma confidencial.

### Gestión

Un registro de las reclamaciones recibidas, indicando el código asignado a la reclamación, la fecha de recepción, la información facilitada, la fecha de la respuesta y el seguimiento que se haya realizado.

**Análisis y resolución** La persona designada por el órgano de gobierno correspondiente para gestionar la reclamación recibirá un correo electrónico y enviará las solicitudes de información u otras cuestiones que no sean reclamaciones a la secretaría de organización.

### En caso de denuncia

Una persona designada por el órgano de gobierno correspondiente se encargará de llevar a cabo una investigación de la denuncia.

El proceso de investigación incluirá una entrevista personal con la persona presuntamente responsable de la conducta.

Una vez concluida la fase de investigación, se elaborará un breve informe con las conclusiones de la misma. Este informe debe ponerse en conocimiento del órgano de gobierno correspondiente, de la dirección de Hugo y de la persona denunciante.

Una vez elaborado este informe, Hugo puede decidir la sanción o acción disciplinaria adecuada para cada caso concreto.

Si, por cualquier motivo, Hugo no puede cumplir los plazos establecidos, se informará al interesado de que la solicitud está pendiente y se le comunicará un nuevo plazo.