

CANAL DE DENUNCIAS

SEPTIEMBRE 2024

Edición 2

Autor: Martin Totté



Responsable Proceso	Cumplimiento Normativo
----------------------------	------------------------

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

Control de ediciones:

Fecha	Edición	Concepto	Modificación realizada	Apartados/ Pag. Control revisión
30/07/2022	1	Creación del documento		
30/08/2024	2	Adaptarse para cumplir con las recomendaciones adicionales resultantes del INFORME ANUAL DE REVISIÓN EXTERNA SOBRE	Páginas 3-5. Se agregaron canales adicionales de comunicación y cambios de procedimiento para la presentación de informes por parte de denunciantes a sección: procedimiento	

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).

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 Broker AV S.L. creará una dirección de correo electrónico (gis@hugoinvesting.com), visible en el sitio web, con el fin de recibir denuncias y reclamaciones. A esta dirección de correo electrónico solo tendrá acceso la persona designada por el órgano de gobierno correspondiente para tramitar la denuncia o reclamación, quien se compromete a tratar la información recibida de forma confidencial.

Además del correo electrónico, los empleados y cualquier persona que desee presentar una denuncia pueden hacerlo de las siguientes maneras:

1. Escrito: Por correo postal dirigido a:
Hugo Broker AV S.L., A/A Departamento G.I.S., Urb. La Carolina Local N, 29602 Marbella
2. Verbal: A través de los siguientes medios:
Por teléfono (+34 687 549 957) o mediante un sistema de mensajería de voz.

También se pueden realizar denuncias en persona mediante una reunión presencial. Las solicitudes para dichas reuniones deben programarse dentro de un plazo máximo de siete días. Todas las denuncias verbales serán grabadas o transcritas, siempre que el denunciante dé su consentimiento previo, según el Artículo 17 de la Ley 2/2023. Se informará al denunciante que la comunicación será grabada y se proporcionarán detalles sobre el tratamiento de sus datos conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Anónima: Las denuncias pueden presentarse de forma anónima a través de cualquiera de los canales anteriores, asegurando la confidencialidad del denunciante conforme al Artículo 17 de la Ley 2/2023.

Gestión:

Un registro detallado de todas las reclamaciones y denuncias recibidas se mantendrá, indicando:

El código asignado a cada denuncia o reclamación.

- La fecha de recepción.
- La información facilitada.
- La fecha de respuesta.
- El seguimiento realizado.

Análisis y Resolución:

La persona designada por el órgano de gobierno correspondiente para gestionar la denuncia o reclamación recibirá una notificación de la denuncia por correo electrónico. Las solicitudes de información u otros asuntos que no sean denuncias serán enviadas a la secretaría de organización para su adecuada gestión.

En caso de denuncia:

1. **Investigación:** La persona designada por el órgano de gobierno llevará a cabo una investigación exhaustiva de la denuncia. Este proceso incluirá, si es necesario, una entrevista personal con la persona presuntamente responsable de la conducta.
2. **Informe de Investigación:** Una vez concluida la investigación, se elaborará un informe breve con las conclusiones. Este informe será comunicado al órgano de gobierno correspondiente, a la dirección de Hugo, y al denunciante (si no es anónimo).
3. **Acciones Disciplinarias:** Basándose en las conclusiones del informe, Hugo Broker AV S.L. podrá decidir sobre la sanción o acción disciplinaria adecuada para cada caso concreto.
4. **Información al Denunciante:** Si, por cualquier motivo, Hugo no puede cumplir los plazos establecidos para la gestión de la denuncia, se informará al denunciante de que la solicitud está pendiente y se le comunicará un nuevo plazo.

Plazos de Comunicación:

1. **Acuse de Recibo:** Una vez recibida la denuncia, se enviará un acuse de recibo al denunciante en un plazo de siete días naturales, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, conforme al Artículo 9 de la Ley 2/2023.
2. **Respuesta sobre la Denuncia:** Se proporcionará una respuesta sobre el estado de la denuncia en un plazo máximo de tres meses desde el acuse de recibo. En casos de especial complejidad, este plazo podrá extenderse por un máximo de otros tres meses adicionales, también en línea con el Artículo 9 de la Ley 2/2023.

Eliminación de Denuncias:

Las denuncias que no hayan dado lugar a actuaciones de investigación dentro de un plazo de tres meses desde su recepción serán eliminadas de los sistemas establecidos para su recepción, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema de Compliance penal, en cumplimiento del Artículo 32 de la Ley 2/2023.

Canales Externos:

Los denunciantes serán informados de manera clara y accesible sobre los canales externos de información disponibles ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, según el Artículo 7 de la Ley 2/2023.