

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE  
IBROKER GLOBAL MARKETS, S.V., S.A.**

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE IBROKER, S.V., S.A.**

### **PREÁMBULO**

La Orden de 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía ECO/734/2004 regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, publicada en el BOE núm. 72 de 24 de Marzo de 2.004

La citada disposición prevé que las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un Departamento o Servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

### **CAPITULO I**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimiento de selección y régimen de actuación del Departamento de Atención al Cliente de iBroker Global Markets, S.V., S.A. (en adelante, “iBroker” o la “Sociedad”) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en la Orden citada en el preámbulo.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

Las normas y procedimientos que se desarrollan en este Reglamento son de aplicación por igual a todas las unidades organizativas de iBroker y a aquellas personas y entidades que mantengan un contrato de representación con iBroker.

### **CAPITULO II**

#### **Artículo 3. Designación del titular del Departamento de Atención al Cliente.**

1. Dentro de iBroker se crea el Departamento de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración, Será condición indispensable, que sea una persona desvinculada de los circuitos comerciales y operativos de la sociedad, con el fin de garantizar la máxima objetividad y autonomía posible en la toma de decisiones referentes a su actividad.
2. El titular del Departamento de Atención al Cliente reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.
3. No podrán ejercer el cargo de Responsable del Departamento:
  - a. Los concursados no rehabilitados

- b. Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades
  - c. 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
4. La designación del titular del Departamento de Atención al Cliente será comunicado al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

#### **Artículo 4. Duración del mandato del titular del Departamento de Atención al Cliente.**

El nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente será elegido por tiempo indefinido, pudiendo ser inmediatamente cesado de su cargo, por acuerdo del Consejo de Administración, por los motivos del Artículo 6 de este Reglamento.

- a. Incumplimiento grave de sus funciones
- b. Por incurrir en alguno de los supuestos detallados anteriormente que imposibilitan ejercer el cargo
- c. Por cualquier otra causa contemplada estatutariamente por iBroker. o conforme a la normativa legal vigente

#### **Artículo 5. Incompatibilidades del titular del Departamento de Atención al Cliente.**

Serán causas de incompatibilidad para la designación de titular del Departamento de Atención al Cliente, el desarrollo en cualquier unidad organizativa, de funciones relacionadas con la actividad comercial y operativa y cualquier otra que pudiera generar conflictos de interés.

#### **Artículo 6. Cese del titular del Departamento de Atención al Cliente.**

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en sus funciones por:

1. Desarrollo de funciones o competencias en iBroker que implique causa de incompatibilidad para el cargo de acuerdo con el artículo 5 anterior.
2. Imposibilidad física de su desempeño u otro tipo de incapacidad sobrevenida.
3. Acuerdo del Consejo de Administración de revocación del nombramiento, fundado en una actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo, previa instrucción del correspondiente expediente.

4. Por incurrir en alguno de los supuestos detallados en el Artículo 3.3 de este Reglamento que imposibilitan ejercer el cargo.

5. Renuncia.

6. Por cualquier otra causa contemplada estatutariamente por iBroker, o conforme a la normativa legal vigente

Vacante el cargo, la Sociedad procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

#### **Artículo 7. Departamento de Atención al Cliente.**

1. El Departamento de Atención al Cliente mantendrá su separación respecto de los servicios comerciales y operativos existentes en iBroker, de forma que se garantice que el servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

2. iBroker se asegurará de que el Departamento estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, ampliándolos en lo procedente al volumen de reclamaciones que haya de tramitar.

3. Las personas que formen parte de la plantilla de este Departamento, dispondrán de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

4. El Departamento de Atención al Cliente dependerá directamente del Consejo de Administración de iBroker.

#### **Artículo 8. Competencias del Departamento de Atención al Cliente.**

Dado que no ha sido designada la figura de Defensor del Cliente, el Departamento tiene como función primordial la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de iBroker derivados de forma general de sus relaciones con la misma, y en especial respecto de operaciones, contratos o servicios financieros realizados, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En función de lo indicado corresponde al Departamento:

1. La instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de iBroker presenten, directamente o mediante representación.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 2, punto 2 de la orden ECO/734/2004, las quejas y reclamaciones de los clientes habrán de referirse a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se 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. Presentar, formular y realizar ante iBroker informes, recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos de su competencia y que estime que pueden favorecer las relaciones de equidad y confianza que deben existir entre iBroker y sus clientes.

3. Emitir decisión motivada en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación ante este Departamento. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

### **CAPITULO III**

#### **Artículo 9. Plazo de presentación de quejas o reclamaciones por los clientes.**

1. A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar quejas o reclamaciones, sea cual sea el motivo que las provoque, la cuantía de las mismas o cualquier otra razón, durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

2. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo señalado no serán atendidas por el Departamento de Atención al cliente, que las dirigirá a iBroker para su conocimiento y tramitación correspondiente.

#### **Artículo 10. Colaboración.**

Corresponderá a iBroker organizar la estructura interna del Departamento de Atención al Cliente, de acuerdo con las siguientes directrices:

1. Asegurar que todos los departamentos y servicios prestan su apoyo al Departamento de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de quejas y reclamaciones, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

2. Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página Web, la siguiente información.

a. Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Departamento.

b. Obligación de la entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación.

c. El contenido del presente Reglamento.

d. Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica.

e. Referencia a la necesidad de agotar primero la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV mencionado en el apartado anterior.

f. Referencia a la normativa sobre transparencia y protección del cliente.

3. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto de la actuación del Departamento de Atención al cliente y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado 4 del Artículo 6 de este Reglamento.

#### **Artículo 11. Objeto, forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente Reglamento, el objeto del mismo es atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuarios de los servicios financieros (el cliente) prestados por la Sociedad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se 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.

En consecuencia, los clientes de iBroker podrán dirigirse al Departamento de Atención al Cliente cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por iBroker han sido tratados negligentemente, de forma incorrecta o no ajustado a derecho.

El procedimiento para la formulación de quejas y reclamaciones es el siguiente:

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, 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 previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a. 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 CIF y datos referidos a registro público, para las jurídicas.

b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e. Cualquier otra circunstancia que estime conveniente.

f. Lugar, fecha y firma.

3. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación, que obren en su poder.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de iBroker con domicilio en la c/ Arturo Soria 336, planta 4º, 38033, Madrid, así como en la dirección de correo electrónico defensorcliente@ibroker.com y que figura en la página Web de iBroker que se facilita a la CNMV.

5. El coste para el cliente por la presentación y tramitación de cualquier queja o reclamación es gratuito.

6. El Departamento de Atención al Cliente le dirigirá carta, acusando recibo de su reclamación y de la fecha de presentación de la misma ante el Departamento, a efecto del cómputo de los dos meses a que hace referencia el punto 3 del Artículo 8 de este Reglamento.

#### **Artículo 12. Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, en caso de no haber sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de respuesta, procediendo en ese mismo momento a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de iBroker.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para 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.

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 de dos meses previsto en este Reglamento como tiempo máximo de respuesta.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a. 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.

b. 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.

c. 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 de ser

presentadas, directamente o en representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por iBroker, y de que 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 principio del principio de equidad.

d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en este reglamento.

4. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Departamento deberá abstenerse de tramitar la primera.

5. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

El rechazo de la admisión a trámite de una queja o reclamación supone que no pueda volver a ser planteada ante el Departamento.

### **Artículo 13. Tramitación.**

El Departamento de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación del expediente, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de iBroker, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### **Artículo 14. Allanamiento y desistimiento.**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, iBroker rectificase su situación con el reclamante, a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite, comunicándose formalmente al reclamante.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Departamento de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo a los solos efectos 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 15. Finalización y notificación.**



1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente. A partir de ese plazo el reclamante puede acudir al Servicio de reclamaciones de la CNMV, rellenando el Formulario de presentación de solicitud por los reclamantes ante la CNMV.

2. La decisión adoptada será siempre motivada y contendrá unas 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 aplicables, 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, deberá aportarse las razones que lo justifiquen.

Las resoluciones del Departamento contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, (por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión u conservación, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica) a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Departamento, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

4. Realizado lo anterior se procederá al archivo del expediente.

#### **Artículo 16. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.**

iBroker atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Servicio de Atención al Cliente.

La remisión de las alegaciones y del correspondiente soporte documental al reclamante a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 del Art. 11 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, deberá ser ejecutada por iBroker directamente, acreditando, llegado el caso, la referida remisión.

### **CAPITULO IV**

#### **Artículo 17. Informe Anual.**

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de iBroker un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá el siguiente contenido mínimo:

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

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre las sociedades del Grupo y sus clientes.

2. Al menos un resumen del informe se incorporará en la memoria anual de las entidades. Disposición transitoria.

Los expedientes de quejas o reclamaciones que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, se ajustarán, en lo posible, a las reglas contenidas en el mismo y en su defecto, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

#### **Disposición final primera.**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de iBroker, previa verificación por la CNMV.

#### **Disposición final segunda.**

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración.

#### **Apéndice Normativo.**

- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Ley 35/2003, de 4 de noviembre de Instituciones de Inversión Colectiva.
- Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.
- 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.

- Circular 1/1996, de 27 de marzo, de la CNMV, sobre normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del mercado de valores.