



# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

**iBROKER**  
SOCIEDAD DE VALORES

*El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de Ibroker Global Markets, Sociedad de Valores, S.A. (en adelante el Departamento), creado de acuerdo con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.*

Con esta finalidad, el Consejo de Administración designará un Responsable del Departamento, que deberá acreditar honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia suficientes para ejercer sus funciones. Es también 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.

No podrán ejercer el cargo de Responsable del Departamento:

- Los concursados no rehabilitados
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades
- 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

El Responsable del Departamento será elegido por tiempo indefinido, pudiendo ser inmediatamente cesado de su cargo, por acuerdo del Consejo de Administración, por los siguientes motivos:

- Incumplimiento grave de sus funciones
- Por incurrir en alguno de los supuestos detallados anteriormente que imposibilitan ejercer el cargo
- Por cualquier otra causa contemplada estatutariamente por Ibroker Global Markets, S.V., S.A. o conforme a la normativa legal vigente

Dado que no se ha designado la figura de Defensor del Cliente, el Departamento atenderá todas las quejas y reclamaciones debidamente presentadas por sus clientes, sea cual sea el motivo que las provoque, la cuantía de las mismas o cualquier otra razón, siempre y cuando el plazo entre la fecha de presentación de la queja o reclamación y el momento en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que la motivan no exceda los dos años. Además, es necesario que las quejas y reclamaciones cumplan con los requisitos establecidos en el Artículo 11.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Todas las quejas y reclamaciones recibidas y admitidas a trámite, serán contestadas en el plazo máximo de dos meses, a contar desde el momento de la presentación de las mismas. A partir de este momento, el cliente podrá acudir, si así lo desea, al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Con el fin de que el Responsable del Departamento pueda desarrollar convenientemente sus funciones, todos los demás departamentos y servicios de la empresa conocen la existencia de este Departamento, y deberán facilitar al Responsable cuanta información les sea requerida por él, en relación con el ejercicio de sus funciones.

El Departamento está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y todo el personal al servicio de este Departamento dispone de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento presentará ante el Consejo de Administración de Ibroker Global Markets, S.V., S.A., un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

A continuación se detallan todos los pasos a seguir para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

**1**

**PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse, personalmente o por representación, por los siguientes medios:

- En soporte papel
- Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En el documento presentado se harán constar los siguientes datos:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada
- Nº de DNI para personas físicas y datos referido a registro público para las jurídicas
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación
- Que el reclamante no tiene constancia de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.
- Se deberá adjuntar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse:

Ante el Departamento:

- En nuestra oficina de calle Caleruega, 102-104, 28033 de Madrid
- En la dirección de correo electrónico [defensorcliente@ibroker.es](mailto:defensorcliente@ibroker.es)

**2**

**ADMISIÓN A TRÁMITE**

Recibida la queja por el Departamento, en caso de no haber sido resuelta a favor del cliente por el propio comercial o ventas que haya tenido el primer contacto con 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, no pudiendo exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

En caso de que no se encontrara suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto 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 hace se archivará la queja o reclamación sin más trámites. El plazo empleado para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo de los dos meses establecidos como tiempo máximo de respuesta.

Los motivos por los cuales puede ser rechazada la admisión de una queja o reclamación son:

- 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
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas 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 resuelto ya en aquellas instancias.
- 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 que no cumplan el requisito imprescindible 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 Global Markets, S.V., S.A., 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 particular del principio de equidad.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo establecido de dos años entre la presentación de la queja y el momento de tener el reclamante conocimiento de los hechos que la motivan.

Cuando se entienda no admisible a trámite una queja o reclamación, se pondrá este hecho en conocimiento del interesado, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si el interesado contestara y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### 3

## TRAMITACIÓN Y FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE

El Departamento podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Si a la vista de la queja la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que exista desistimiento expreso del interesado. En estos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses desde el momento de presentación de la queja o reclamación en el Departamento.

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 de las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión se comunicará a los interesados en el plazo de diez naturales a contar desde su fecha, en el modo que lo haya solicitado el reclamante (por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión, u conservación, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica), y, en su defecto, en el mismo modo en que haya sido presentada la queja o reclamación.

En todas las decisiones con que finalicen los expedientes, se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con especificación de su dirección postal y electrónica.

#### 4

### **REGISTRO DE EXPEDIENTES Y RECLAMACIONES**

Todas las reclamaciones así como las notificaciones que tengan lugar al cliente, según lo dispuesto en el presente Reglamento, serán objeto de custodia por parte del Departamento, en un Registro creado a tal efecto, durante al menos cinco años desde la comunicación de la reclamación por parte del cliente.

#### 5

### **PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento estará a disposición de todos los clientes en los sitios web de Ibroker Global Markets, S.V., S.A. ([www.ibroker.es](http://www.ibroker.es) y [www.clicktrade.es](http://www.clicktrade.es)) formando parte de la información precontractual que se pone a disposición del cliente antes de la firma del contrato de apertura de cuenta.