

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES SUCURSAL EN ESPAÑA**

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE  
“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES,  
SUCURSAL EN ESPAÑA”

**Hanseatic Brokerhouse**

SUCURSAL ESPAÑA





## **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES, SUCURSAL EN ESPAÑA”**



### **PREÁMBULO:**

Con la aprobación de la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y el desarrollo de su Capítulo V efectuado en la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de Marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, esta sociedad ha puesto en marcha el Servicio de Atención al Cliente con el objetivo de otorgar mayor protección a sus clientes otorgándoles un mejor acceso a la sociedad creándose unos órganos expresamente para la resolución de sus quejas y reclamaciones.

### **ARTÍCULO 1.- APROBACIÓN:**

El presente Reglamento deberá ser aprobado por el Director de la Sucursal de Hanseatic Brokerhouse Financial Services, en adelante “la Sucursal”, y objeto de verificación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.





## ARTÍCULO 2.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN:

Al servicio de atención al cliente de la Sucursal le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante la Sucursal, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal, siempre que tales quejas y reclamaciones 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.

## ARTÍCULO 3. - FUNCIONES:

El Servicio de Atención al Cliente será el órgano encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal. En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- Atender y resolver las reclamaciones y quejas que puedan presentar los clientes de conformidad con el procedimiento establecido en este Reglamento.
- Promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sucursal, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información reguladas en referido Reglamento.
- Atender a la Sucursal los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamación de la CNMV para la Defensa del Inversor en el ejercicio de sus funciones.





## ARTÍCULO 4. - DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Director de la Sucursal.

Dicha designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

## ARTÍCULO 5. - IDONEIDAD Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD:

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- (a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional; A estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
- (b) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento, a estos efectos poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que la Sucursal pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las empresas de servicios de inversión en cada momento y su programa de actividades.

- (c) No estar sujeto a ninguna incompatibilidad de las recogidas en este artículo.
- (d) Ser empleado en la Sucursal.

**No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Clientes:**

- Los fallecidos y 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, de infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Sucursal.
- Quienes sean empleados, directos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Sucursal.
- Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualquiera otras actividades que pudieran tener transcendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente.
- Aquellas personas que se encuentren en cualesquiera otras causas de incompatibilidad para ser titular del Servicio al Cliente que específicamente pueda establecer la normativa aplicable vigente en cada momento.



## ARTÍCULO 6. - DURACIÓN:

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo durante un periodo de cuatro años, y podrá ser renovado por iguales periodos de cuatro años. No hay limitación alguna al número de veces en que el Director de la Sucursal podrá renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

## ARTÍCULO 7. – CESE:

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes razones:

- Muerte.
- Incapacidad sobrevenida.
- Renuncia.
- Cesación de su relación laboral con la Sucursal.
- Jubilación o prejubilación.
- Pérdida de requisitos que condicionan su elegibilidad.
- Por decisión del Director de la Sucursal, siempre y cuando se haya producido un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones anteriormente descritas.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Director de la Sucursal procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el presente Reglamento. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio de Atención al Cliente seguirán siendo válidas.





El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación.

## ARTÍCULO 8. – EJERCICIO DEL CARGO. INDEPENDENCIA:

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acorde con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones y quejas que presenten un interés directo para él o para ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido un estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de la Sucursal afectados por los hechos que son objeto de la reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Director de la Sucursal, que designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc, así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como, en su caso, los empleados adscritos al dicho servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

## ARTÍCULO 9. – MEDIOS:

El Director de la Sucursal velará por que se consigne anualmente al Servicio de Atención al Cliente una parte del presupuesto de la Sucursal adecuado al normal funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, de manera que este pueda disponer de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

El Director de la Sucursal adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el per-



sonal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En particular, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar a los servicios de los asesores jurídicos de la Sucursal cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Todos los departamentos de la Sucursal deben prestar apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar auxilio de expertos ajenos a los servicios de la Sucursal en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o transcendencia a su juicio así lo requieran.

El Director de la Sucursal y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrá reuniones periódicas, al menos una vez al año, para analizar su funcionamiento y correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## ARTÍCULO 10.- RELACIONES CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV:

La Sucursal atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

La Sucursal adoptará los acuerdos necesarios para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclama-

ciones se efectúen por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica según Ley 59/2033 de 19 de Diciembre en su art. 4.

## ARTÍCULO 11.-DEBERES DE INFORMACIÓN:

La Sucursal deberá facilitar a los clientes la información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, del contenido del presente Reglamento. En concreto:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente.
- La existencia del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- El presente Reglamento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

## ARTÍCULO 12.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

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 deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.

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

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o documento equivalente para las personas físicas, y datos referidos 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.
- Departamento o servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales



que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina abierta al público de **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”**, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite para tal fin.

## ARTÍCULO 13.- ADMISIÓN A TRÁMITE:

Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del propio servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”**. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del expediente.

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

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.

El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas, o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos en la legislación vigente.
- Cuando la Reclamación reitere otra reclamación anteriormente resuelta, presentada por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiese transcurrido el plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones que establezca el Reglamento de funcionamiento.
- Cuando se tuviese conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse a tramitar la primera.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de los motivos arriba referenciados, se lo notificará por escrito al Cliente (o su

representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto.

## ARTÍCULO 14.- TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE:

En el curso de la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar de Cliente (o representante) y de los diferentes departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Todos los servicios y departamentos contestarán a los requerimientos en el plazo de diez días.

El Servicio incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento, y en todo caso, por un mínimo de cinco años.

Cuando exista una conexión entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

La tramitación de las Reclamaciones se realizarán en castellano. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redacta-



dos en otros idiomas que el Servicio considere pertinentes para adoptar la resolución.

## ARTÍCULO 15.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO:

Si a la vista de la queja o reclamación “**HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES**” rectificase su situación a satisfacción del Cliente, se le comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.

El cliente (o representante) podrán desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

## ARTÍCULO 16.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL EXPEDIENTE:

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuere presentada a “**HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES**”.

La decisión 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 aplicable, así como las buenas prácticas, los usos financieros y el principio de equidad. Cuando la decisión se aparte

de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

La decisión será notificada a los interesados en un plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, 19 de Diciembre de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. Las decisiones se dictarán en castellano.

El cliente no está obligado a aceptar las decisiones adoptadas, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”**, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del cliente. El Servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”** iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.



## ARTÍCULO 17.- INFORMACIÓN PÚBLICA:

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de los servicios financieros.

En particular, velará por que en el domicilio de **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”** (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que pueda abrir en un futuro) y en su página web, se incluya la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica.
- La obligación que asiste a **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”** de atender y resolver la Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio.
- Una versión actualizada del Presente Reglamento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección.

## ARTÍCULO 18.- INFORME ANUAL:

El Servicio de Atención al Cliente presentará al Director de la Sucursal de **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”**, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de la Reclamaciones atendidas, con información sobre su





número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados.

- Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente.
- Criterios generales contenido en las decisiones del Servicio.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

## ARTÍCULO 19.- MODIFICACIÓN:

El presente Reglamento solo podrá ser modificado por el Director de la Sucursal de **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”** de conformidad con la normativa de transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento. Dichas modificaciones, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

## ARTÍCULO 20.- ENTRADA EN VIGOR:

Este Reglamento entrará en vigor en el momento que **“HANSEATIC BROKERHOUSE FINANCIAL SERVICES”** inicie sus actividades como Sucursal en España de una empresa de Servicios de Inversión Comunitaria.