

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE
NACORA CORREDURIA DE SEGUROS, S.A. (Sociedad Unipersonal)
(en adelante, "la Sociedad")**

El presente reglamento regula las funciones del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad y la figura del Defensor del Cliente según lo dispuesto en la Orden Ministerial **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 y en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.**

El reclamante podrá dirigirse indistintamente al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, cuyo nombramiento se comunica a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a las autoridades supervisoras correspondientes.

En el supuesto de disconformidad del reclamante con la resolución dictada tanto por el Servicio de Atención al Cliente como por el Defensor del Cliente, este podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente en el asunto objeto de la queja o reclamación.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

TITULO I: Servicio de Atención al Cliente

Capítulo 1:

1. Ámbito de actuación y descripción del SAC

En virtud de las estipulaciones de la citada Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el SAC) se constituye como una unidad que, de manera independiente, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de cliente o usuario de conformidad con lo dispuesto en la citada Orden Ministerial o lo dispuesto en el presente Reglamento.

Las pautas a tener en cuenta con relación al funcionamiento de este servicio son las siguientes:

- Las quejas y reclamaciones deberán referirse a intereses y derechos legalmente reconocidos.
- En los contratos de seguro, tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.
- El plazo máximo para la resolución de las quejas y reclamaciones será de dos meses a partir de su fecha de presentación ante el SAC.
- A partir de la finalización del plazo señalado de dos meses, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.
- Las resoluciones adoptadas por el SAC favorables al reclamante vincularán a las entidades implicadas.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

1.1. Titular del SAC

Tal y como se instruye en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo el Titular debe cumplir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia para el ejercicio de sus funciones en los términos previstos en la referida Orden. Su nombramiento es por el plazo de dos años y se comunica a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a las autoridades supervisoras correspondientes.

1.2. Funciones del SAC

- Interlocución con el consejo de administración.
- Interlocución, en su caso, con el Defensor del Cliente.
- Validación y presentación del Informe Anual del SAC ante el consejo de administración.
- Seguimiento del cumplimiento de la normativa aplicable.
- Gestión de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes:
 - Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones
 - Solicitud de información y documentación
 - Seguimiento de las solicitudes
 - Análisis
 - Propuesta de resolución
 - Confección de la respuesta al cliente
 - Cierre del expediente

Capítulo 2

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones al SAC

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

2.1. Forma

La presentación de las quejas y reclamaciones al SAC 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.

2.2. Contenido

La presentación de quejas y reclamaciones se realizará mediante 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 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.
- Lugar donde se hubieran 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 sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

2.3. Medios de presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC

Los medios a disposición del reclamante para la presentación de quejas reclamaciones ante el SAC son:

- **Correo:** v. CARSTENN-LICHTERFELDE Y ASOCIADOS, C.B.,
C/ José Abascal, nº 49 dupl., 4ª planta, 28003, Madrid.
- **Fax:** 91 411 64 60.
- **Mail:** carstenn@carstenn-abogados.com

Capítulo 3: Deberes de información de las entidades adscritas al SAC

La Sociedad deberá mantener a disposición de sus clientes y usuarios, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web la información siguiente:

- Existencia del SAC y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de los medios dispuestos para la interposición de quejas y reclamaciones.
- Obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el SAC o, en su caso, defensor del cliente.
- Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC o, en su caso, del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

Capítulo 4: Admisión a trámite

El SAC recibirá las quejas y reclamaciones realizadas por el cliente o usuario.

Si en la reclamación o queja recibida no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación formulada, el SAC requerirá mediante comunicación por escrito al firmante para completar la documentación presentada en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivara la queja o reclamación sin más trámite.

Capítulo 5: Motivos de inadmisión

El SAC podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial ECO/734/2004 de 11 de marzo.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.

En los supuestos anteriores, el SAC remitirá al reclamante una comunicación por escrito exponiendo los motivos de la no admisión a trámite de su queja o reclamación, dándole un plazo de diez días naturales para la presentación de sus alegaciones. Cuando la respuesta del interesado no modifique las causas de la inadmisión, el SAC le comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

Asimismo, el SAC se abstendrá de gestionar toda queja o reclamación cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia. En tal caso, el SAC notificará por escrito y de manera motivada al interesado el cese de sus gestiones.

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, éste procederá a su inmediato traslado al SAC. En tal supuesto, el Defensor del Cliente deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

Lo establecido en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comienza a partir de la presentación de la queja o reclamación ante el Defensor del Cliente.

Capítulo 6 : Procedimiento de tramitación del SAC

- Tras la admisión a trámite, la apertura del expediente comporta las siguientes actuaciones:
 - Localización del reclamante en la base de datos de la entidad
 - Recopilación de los datos básicos del reclamante
 - Recopilación de las relaciones contractuales
 - Identificación de la oficina, departamento o servicio implicado en los hechos
- Toda la información recabada se incorpora al expediente.
- Asimismo, la información y los datos obtenidos de las consultas realizadas se registran y se asigna un número de referencia al expediente.
- A efectos del cómputo del plazo de dos meses para la resolución de la queja o reclamación, el SAC remite un acuse de recibo por escrito al reclamante, dejando constancia de la fecha de presentación.

6.1. Solicitud de antecedentes de la queja o reclamación

Si la reclamación recibida no puede ser resuelta directamente por el SAC, se solicitará a la oficina, departamento o servicio implicado en los hechos que aporte toda la información, documentos y elementos de prueba necesarios para el análisis del asunto. Una copia de dicha solicitud se incorpora al expediente.

Capítulo 7: Análisis

Una vez analizada toda la información y, en su caso, los documentos recibidos, se comprueba su adecuación tanto a la normativa interna de la entidad objeto de queja o reclamación como a las prescripciones del organismo regulador competente.

En el caso de considerarlo necesario, el SAC podrá requerir al informante cuantas aclaraciones o aportaciones de datos complementarias estime oportunas para la emisión de un pronunciamiento debidamente fundamentado.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

Capítulo 8: Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectifica su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente.

Cuando el SAC tiene conocimiento de que se ha producido el desistimiento del cliente, bien por comunicación directa de éste, bien a través de la entidad implicada, se procede a la inmediata finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

En aquellos asuntos cuya resolución requiere un allanamiento que tenga consecuencias de carácter económico, el SAC requerirá a la entidad objeto de la queja o reclamación la mayor diligencia posible en la ejecución de los trámites, así como la aportación de la pertinente justificación documental.

Capítulo 9: Notificación y finalización

La resolución del asunto se efectúa siempre de manera motivada y a tenor de las conclusiones alcanzadas sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

En el supuesto de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán al reclamante las razones que lo justifiquen.

La resolución adoptada se notifica al interesado dentro de los diez días naturales siguientes a contar desde su fecha.

Las respuestas se remiten al reclamante según haya indicado éste de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que la queja o reclamación se recibe por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y no se cumplen los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, el SAC remite una comunicación al emisor del mensaje conforme el envío de la resolución se efectúa por correo postal a la dirección del interesado registrada en la entidad implicada.

En todos los casos, se remite copia de la respuesta confeccionada a la oficina, departamento o servicio implicado.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

En caso de disconformidad del reclamante con la decisión adoptada por el SAC, éste podrá acudir al defensor del cliente sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el interesado.

Las decisiones con que finalizan los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionan expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Capítulo 10: Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC confeccionará un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que se presenta, a través del Titular del Servicio, ante el consejo de administración.

El contenido del citado informe deberá atenerse a las siguientes normas:

- Resumen estadístico:
 - Total de quejas y reclamaciones atendidas
 - Quejas y reclamaciones admitidas a trámite
 - Número y causas de las inadmisiones
 - Cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones
 - Cuantías e importes afectados
- Resumen de las decisiones dictadas
 - Relación de casos favorables y desfavorables para el reclamante
- Criterios generales aplicados en las resoluciones
 - Al amparo de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- Recomendaciones o sugerencias
 - Propuestas derivadas de la experiencia del SAC en el tratamiento de las quejas y reclamaciones atendidas.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

TÍTULO II Defensor del Cliente

Capítulo 1: Designación del Defensor del Cliente e independencia del cargo

La figura del Defensor del Cliente (en adelante, el Defensor) se designará previo acuerdo del Consejo de Administración, debiendo recaer en persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad a que presta sus servicios.

El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia respecto a la Sociedad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Capítulo 2: Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

El desempeño del cargo del Defensor será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren las Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; 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; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

Capítulo 3: Duración y causas de terminación del cargo

El nombramiento del Defensor tendrá una duración de dos años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Sociedad.

El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Sociedad acuerde su renovación en los términos y condiciones que, en su caso, se establezcan.
- Incapacidad sobrevenida.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Renuncia.
- Actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Capítulo 4: Competencias del Defensor

Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios de la Sociedad derivados de sus relaciones con el mismo, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función corresponde al Defensor aquellas que no estén expresamente asignadas al SAC.

Capítulo 5: Materias excluidas de la competencia del Defensor

Quedan excluidas de la competencia del Defensor:

- Las relaciones entre la Sociedad y sus empleados.
- Las relaciones entre la Sociedad y sus accionistas.
- Las cuestiones que se refieren a la realización o no de un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones.
- Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad contra sus clientes.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

- Las reclamaciones cuya cuantía exceda de 60.000 Euros o formen parte de una reclamación que el cliente haya formulado o pueda formular y cuya cuantía total exceda de dicha cifra.
- Las que tengan carácter penal y las que afecten a terceros diferentes del Mediador o del cliente reclamante.

En estos supuestos el Defensor inadmitirá a trámite la queja o reclamación y la remitirá sin dilación al SAC, comunicándoselo así al reclamante.

Capítulo 6: Forma, requisitos y plazo para la presentación de quejas y reclamaciones al Defensor

6.1. Forma y requisitos

Las quejas o reclamaciones de los clientes podrán efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos 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.

En el documento mediante el que se inicie la queja o reclamación 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 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.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran 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 sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

- Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento el reclamante podrá aportar las pruebas documentales, obrantes en su poder, en que se fundamente la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación formulada, el Defensor requerirá al firmante mediante comunicación por escrito para que, en el plazo de diez días naturales, complete la documentación remitida, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse a través del SAC de la sociedad, a fin de que estas sean recibidas por el Defensor, o enviarse directamente a las señas exclusivas del Defensor:

Christian Koch Moreno
C/ José Abascal, nº 49 dupl., 4ª planta
28003. Madrid.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor tendrá carácter totalmente gratuito.

6.2. Plazo

La presentación de una reclamación por parte de un cliente ante el Defensor deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que se hubiese producido o descubierto el hecho o hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de cinco años desde la producción de los mismos.

Capítulo 7: Admisión a trámite

Recibida la reclamación o queja, el Defensor, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegara su admisión a trámite.

El Defensor no admitirá a trámite las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

- 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 distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial ECO/734/2.004 de 11 de marzo.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones previsto en el Capítulo 6, apartado 6.2. del Título II de este reglamento.

En los supuestos anteriores, el Defensor remitirá al reclamante una comunicación por escrito exponiendo los motivos de la no admisión a trámite de su queja o reclamación, dándole un plazo de diez días naturales para la presentación de sus alegaciones. Cuando la respuesta del interesado no modifique las causas de la inadmisión, el Defensor le comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

Recibida la reclamación o planteada la cuestión, el Defensor, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión a la Sociedad y al cliente.

Capítulo 8: Tramitación

Admitida a trámite una reclamación, el Defensor concederá a la Sociedad un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando, en cada caso, un plazo de diez días naturales para completar estas peticiones.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

Estos plazos no interrumpirán el establecido en el Capítulo 9 del Título II de este reglamento.

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

Los interesados podrán desistir de sus 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 Defensor podrá acordar la continuación del mismo en el marco 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.

Capítulo 9 - Decisión del Defensor

El Defensor dictara su decisión en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día de la presentación de la queja o reclamación.

La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por cualquiera de los medios mencionados en el Título II de este reglamento, 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.

La resolución del Defensor será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección a la clientela aplicables y las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen.

En la resolución se mencionará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Defensor, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

Las resoluciones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Sociedad, siempre que el cliente acepte la decisión mediante escrito dirigido al Defensor en el plazo de treinta días naturales, pasado el cual sin respuesta se entenderá que se rechaza.

La aceptación se hará en los propios términos de la decisión e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole.

El Defensor comunicará la aceptación inmediatamente a la Sociedad que ejecutará la decisión en el plazo máximo de un mes contado desde el día en que se le notifique la aceptación del reclamante, cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la decisión establezca un plazo distinto.

En el caso de no aceptar la resolución del Defensor o transcurrido el plazo previsto en este reglamento sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda sin perjuicio de su derecho a ejercitar las acciones que estime oportunas.

Capítulo 10 Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente confeccionará un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que se presenta, a través del Titular del Servicio, ante el consejo de administración.

El contenido del citado informe deberá atenerse a las siguientes normas:

- Resumen estadístico:**
 - Total de quejas y reclamaciones atendidas
 - Quejas y reclamaciones admitidas a trámite
 - Número y causas de las inadmisiones
 - Cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones
 - Cuantías e importes afectados

- Resumen de las decisiones dictadas**
 - Relación de casos favorables y desfavorables para el reclamante

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064

- Criterios generales aplicados en las resoluciones
 - Al amparo de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- Recomendaciones o sugerencias
 - Propuestas derivadas de la experiencia del SAC en el tratamiento de las quejas y reclamaciones atendidas.

Disposición final

La Sociedad mantendrá a disposición de los clientes en todas sus oficinas y en su página Web el texto íntegro del Reglamento del Defensor.

NACORA, Correduría de Seguros, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Central: 28840 - Madrid, Mejorada del Campo: Calle Tajo, 8. Pol. Ind. Las Acacias
08040 - Barcelona (Z.A.L.): Calle del Antártico 13-19
48015 - Bilbao : Islas Canarias, 19 planta 0

www.nacora.com

Tel. 912 444 591 - Fax 912 444 597
Tel. 935 099 100 - Fax 935 099 110
Tel. 946 077 757 - Fax 944 755 064