

**PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS
Y
RECLAMACIONES DE AURORA ASSET II, S.L.U**

A CORUÑA, 20 DE ENERO DE 2022

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

AURORA ASSET II, S.L.U., ("**AURORA**") dispone de las capacidades técnicas y operativas, así como de los medios internos adecuados para la resolución de quejas o reclamaciones que presenten sus clientes, ya sean personas físicas o jurídicas, a las que AURORA preste o haya prestado sus servicios. En consecuencia, el presente procedimiento se encargará de la regulación del registro, gestión, análisis y resolución de las reclamaciones presentadas ante AURORA, así como de establecer en responsable de llevar a cabo tales tareas.

CAPITULO II. EL RESPONSABLE

1. EL RESPONSABLE Y SUS FUNCIONES:

AURORA dispondrá en todo momento de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para la resolución de quejas y reclamaciones que presenten sus clientes. El ámbito de actuación del responsable de la resolución de quejas y reclamaciones (el "**Responsable**") será proporcional y adecuado al número de quejas y reclamaciones planteadas y al volumen de actividad de AURORA.

El órgano de administración de AURORA se asegurará de que el Responsable disponga de un conocimiento adecuado y actualizado a la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios de intermediación financiera en el marco de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y su normativa de desarrollo. Para ello, AURORA llevará a cabo acciones formativas sobre la normativa aplicable y sus actualizaciones.

En particular, de acuerdo con el Plan de Formación de AURORA, el órgano de administración, todos sus empleados, y por ello, también quien sea designado Responsable, deberán contar con la acreditación de la superación de los cursos de formación expedida por las entidades o empresas calificadoras autorizadas por Banco de España, así como contar con una formación continua de acuerdo con la sección sexta de la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Las funciones del Responsable consistirán en:

- (i)** Organizar el funcionamiento del procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones, ordenar y dirigir los recursos humanos materiales para la eficaz gestión de los asuntos que se le encomienden;

(ii) Adoptar los planes y las medidas de formación necesarias para que los empleados dispongan de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, así como de las mejores prácticas bancarias que en cada momento sea conveniente adoptar; y

(iii) Llevar un registro de todas las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes.

2. DEPENDENCIA JERÁRQUICA Y NOMBRAMIENTO DEL RESPONSABLE:

El Responsable tendrá encomendada la recepción y tramitación de quejas y reclamaciones que puedan formular los clientes. El Responsable está integrado dentro del departamento de administración de AURORA que depende, a su vez, del órgano de administración de AURORA, siendo este último el encargado de su nombramiento. La duración en el cargo del Responsable será indefinida.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Responsable pertenecerá a un área totalmente independiente de los servicios comerciales de AURORA.

3. PREPARACIÓN Y CONOCIMIENTOS DEL RESPONSABLE:

El Responsable será una persona con honorabilidad comercial y profesional, que haya venido observando una trayectoria profesional de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Igualmente, el Responsable será una persona con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, habiendo desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de AURORA.

CAPITULO III. TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. INICIO:

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente de AURORA dará lugar a la iniciación del oportuno procedimiento que se tramitará según se indica a continuación.

2. CONTENIDO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES, FORMA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN:

La presentación de quejas y reclamaciones podrá hacerse personalmente o mediante comunicación en soporte papel, por correo postal o correo electrónico. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos ha de permitir dejar constancia del contenido de la queja o reclamación, así como de la identidad del cliente y destinatario, y ha de permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos.

En particular, AURORA propiciará los medios técnicos y humanos necesarios para que cualquier reclamación o queja presentada sea registrada en soporte duradero, dejando así constancia de su presentación, tramitación y resolución final.

El cliente podrá presentar la queja o reclamación ante el Responsable, o el departamento competente, de manera presencial, presentando el escrito de reclamación o queja en la oficina de AURORA que se encuentra en ubicada en calle Manuel Guzmán, 1, Escalera 1, Planta 1, 15008, A Coruña. Asimismo, podrá dirigir el escrito de queja o reclamación por correo ordinario con acuse de recibo a la atención del Responsable o, en su caso al departamento competente, enviando la carta a la anterior dirección postal.

Igualmente, el cliente podrá presentar la queja o reclamación por vía telemática, enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: info@eos-spain.es.

En la comunicación de la queja o reclamación del cliente se hará constar la siguiente información:

- Identificación del reclamante o, en su caso, de la persona que lo represente, aportando copia del documento nacional de identidad (DNI) o pasaporte;
- Relación de aquellos motivos en los que se fundamente la reclamación, detallando el departamento o persona que hayan motivado su desacuerdo;
- Copia de los documentos que den soporte a la queja o reclamación; y
- Fecha, lugar y firma de la queja o reclamación.

3. REGISTRO Y ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES:

El Responsable registrará la entrada de la queja o reclamación del cliente, procediendo a dar de alta el expediente, tanto si la recibe directamente del cliente como del departamento de AURORA ante el que el cliente la haya formulado. En este último caso, el departamento en cuestión informará al cliente de que su queja o reclamación se ha trasladado al Responsable para su oportuna tramitación.

Para computar el plazo máximo de resolución del expediente se tendrá por fecha de inicio la de presentación de la queja o reclamación o, en su caso, la fecha de envío por el cliente del correo electrónico que contenga la queja o reclamación en el buzón electrónico habilitado a tal efecto, todo ello, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 5 de éste capítulo.

Si revisado el expediente el Responsable determina que la queja o reclamación no ha sido suficientemente acreditada o no se esclarecen con claridad los hechos determinantes de la queja o reclamación, requerirá al cliente para que en un plazo máximo de diez (10) días naturales complete la documentación, manifestando que, si no actuase en consecuencia, el Responsable procederá al archivo de la queja o reclamación.

Entre el período del envío de la solicitud de subsanación y la recepción de la subsanación facilitada por el cliente, el plazo máximo del procedimiento de resolución será interrumpido.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el archivo de la queja o reclamación no impedirá que el cliente pueda abrir en el futuro un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

4. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES:

Admitida a trámite la queja o reclamación, en el curso de la tramitación de los expedientes el Responsable recabará, tanto del cliente como del departamento competente, cuanta información sea necesaria para poder motivar la resolución del expediente. Esta información se incorporará al expediente.

Si antes o durante el procedimiento de resolución se plantea un conflicto de interés que afecte al Responsable en alguna queja o reclamación, el propio Responsable lo pondrá de manifiesto al órgano de Administración de AURORA, el cual adoptará cuantas medidas sean necesarias para salvaguardar su imparcialidad e independencia en el desempeño de sus funciones.

5. TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Si en base a la queja o reclamación, el Responsable rectifica la postura de AURORA con el cliente, a satisfacción de éste último, lo comunicará internamente al departamento competente y lo justificará documentalmente en soporte duradero, siempre y cuando no conste desistimiento expreso del cliente. En caso de desistimiento expreso del cliente, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo máximo para la tramitación de quejas y reclamaciones de los clientes, y la consiguiente resolución del expediente, será de un (1) mes que se comenzará a computar desde la presentación de la reclamación o queja por el cliente por cualquiera de los medios admitidos según este procedimiento. El referido plazo resulta de aplicación sin perjuicio de lo referido en el apartado 3 anterior en lo relativo a la interrupción del plazo y, en su caso, su posterior reanudación respecto a la presentación de una queja o reclamación que no ha sido suficientemente acreditada o en la que no se han esclarecido los hechos determinantes de dicha queja o reclamación.

En un plazo máximo de diez (10) días desde que se dicte la resolución, AURORA notificará la decisión al cliente por escrito o por medios electrónicos o telemáticos, siempre y cuando estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, atendiendo en todo caso, al medio de notificación de la resolución designado por el cliente en la propia queja o reclamación, o en defecto de

señalamiento expreso, a través del cauce empleado por aquel para la presentación de su queja o reclamación.

La resolución será sólo vinculante para AURORA.

Más allá de la decisión, igualmente en la resolución se mencionará de forma expresa el derecho que asiste al cliente a reproducir su queja o reclamación ante el Banco de España en su calidad de institución supervisora de AURORA.

En este sentido, el cliente dispone del plazo de un (1) año desde la presentación de su queja o reclamación, por cualquiera de los medios admitidos, vaya o no expresamente dirigida al Responsable o al departamento competente de AURORA, para acudir, en caso de disconformidad con la resolución emitida por el Responsable, o ante la falta de resolución en el plazo establecido en el presente documento, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, con domicilio en la calle Alcalá 48, 28014 Madrid, con teléfono de contacto 900545454 y 913388830. El cliente igualmente podrá acudir al servicio de Banco de España a través de su página web:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html

6. ELABORACIÓN DE INFORME ESTADÍSTICO

El Responsable elaborará al inicio de cada semestre natural un informe estadístico que pondrá a disposición de Banco de España, como supervisor, donde se recogerán los siguientes datos: **(i)** número de quejas y reclamaciones formuladas por los clientes de AURORA; **(ii)** número de expedientes resueltos; y **(iii)** la decisión adoptada en cada uno de los expedientes resueltos, dejando expresa constancia de a qué parte fue favorable la resolución.

CAPITULO IV. EXTERNALIZACION DE CIERTAS FUNCIONES

Sin perjuicio de las funciones que desarrollará el Responsable, AURORA contará con los servicios de “EOS SPAIN, S.L.”, (“**EOS**”) para la realización de funciones auxiliares y subprocesos procedimentales derivados de las potenciales quejas y reclamaciones realizadas por los clientes de AURORA. En este sentido, EOS cuenta con los medios humanos y técnicos suficientes para llevar a cabo dichas funciones auxiliares.

No obstante lo anterior, las siguientes funciones serán en todo momento competencia del Responsable de AURORA:

- Será competencia exclusiva del Responsable de AURORA la supervisión en todo momento de las funciones delegadas.

- Será el encargado de poner los medios técnicos para que los clientes puedan proceder al envío de las quejas y reclamaciones, esto es, la puesta a disposición de los clientes de un correo postal y electrónico donde presentar sus posibles quejas y reclamaciones.
- Del mismo modo, será el encargado de la tramitación y comunicación al cliente del sentido de la resolución de la queja o reclamación presentada, por cualquiera de los medios habilitados a tal efecto, así como el cumplimiento de los plazos para la resolución del expediente.
- Realización y puesta a disposición de Banco de España del informe estadístico sobre las quejas y reclamaciones tramitadas en relación con los clientes de AURORA.

Con independencia de la externalización de funciones referidas anteriormente, se hace constar expresamente que el órgano de administración de AURORA y la sociedad en sí, serán en todo momento responsables de cualquier responsabilidad frente a sus clientes, derivada de las posibles quejas y reclamaciones que éstos hubieran presentado.

CAPITULO V. APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El contenido del presente procedimiento interno de resolución de reclamaciones, y cualquier modificación del mismo, será debidamente aprobado por el órgano de administración de AURORA.

Asimismo, el presente procedimiento será revisado con carácter anual y, en su caso, sujeto a la verificación de Banco de España.
