

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE Santander MAPFRE Hipoteca Inversa, E.F.C., S.A.

Calle: Juan Ignacio Luca de Tena, 11,  
28027 Madrid.  
e-mail: reclamaciones@sanmapefc.es

Puede remitir sus reclamaciones por escrito según el Reglamento para la Defensa del Cliente la dirección arriba indicada y dirección de correo electrónico también identificada.

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Atención al cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido un plazo de **un mes** desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, el Cliente podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España rellenando el formulario correspondiente:

### Servicio de Reclamaciones del Banco de España

Teléfono: 91 338 65 30  
Calle Alcalá 48, 28014 Madrid  
<http://www.bde.es>.

**Antes de recurrir a estos servicios, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente.**

## **NORMATIVA QUE REGULA LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y LA PROTECCIÓN A LA CLIENTELA:**

### **SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE:**

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre registro de reclamaciones.

## **TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA:**

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda (Andalucía).
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios
- Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica
- Decreto-ley 19/2021, de 31 de agosto, por el que se adapta el Código Civil de Cataluña a la reforma del procedimiento de modificación judicial de la capacidad.
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Circular 3/2022, de 30 de marzo del Banco de España, por la que se modifican la Circular 2/2016, de 2 de febrero, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

## **PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS – HIPOTECA INVERSA:**

- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación.
- Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.
- Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.
- Circular 7/2010, de 30 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario.
- Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.
- Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.
- 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.
- RDL 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes.

## ÍNDICE

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Ámbito de aplicación.....                                                                                 | 5  |
| 2. Servicio de Atención al Cliente.....                                                                      | 5  |
| 2.1. Características del titular del Servicio de Atención al cliente.....                                    | 5  |
| 2.2. Nombramiento y duración del mandato.....                                                                | 6  |
| 2.3. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.....                                                  | 6  |
| 2.4. Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente: Relaciones con otros departamentos.....             | 6  |
| 2.5. Delimitación de las materias competencia del Servicio de Atención al Cliente. .                         | 7  |
| 3. Deberes de información.....                                                                               | 7  |
| 4. Procedimientos y plazos para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones..... | 7  |
| 4.1. Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones. ....                                          | 7  |
| 4.2. Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente. ....     | 8  |
| 4.3. Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.....                             | 8  |
| 4.4. Admisión a trámite de la queja o reclamación.....                                                       | 8  |
| 4.5. Causas por las que se rechazará la admisión a trámite. ....                                             | 9  |
| 4.6. Tramitación de la queja o reclamación. Deber de cooperación.....                                        | 10 |
| 4.7. Finalización del procedimiento.....                                                                     | 10 |
| 5. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Entidad Supervisora.....                                  | 11 |
| 6. Informe anual. ....                                                                                       | 11 |
| 7. Vigencia del presente Reglamento. ....                                                                    | 11 |
| 8. Disposición Final Única. ....                                                                             | 12 |

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE.

### 1. **Ámbito de aplicación.**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, los Establecimientos Financieros de Crédito están obligados a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y los derechos legalmente reconocidos, para lo que deberán contar con un Servicio de Atención al Cliente que tendrá como objeto la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que pudieran presentar sus clientes.

A este respecto, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la Entidad que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos 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.

El recurso del Servicio de Atención al Cliente será gratuito.

### 2. **Servicio de Atención al Cliente.**

Corresponderá al Consejo de Administración de Santander MAPFRE Hipoteca Inversa, E.F.C., S.A. (la "Entidad") la aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente, así como la de sus ulteriores actualizaciones o modificaciones.

El presente Reglamento y sus posibles modificaciones serán sometidos a la verificación del Banco de España.

#### **2.1. Características del titular del Servicio de Atención al cliente.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en quien haya venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Asimismo, posee conocimientos y experiencia a los efectos del cumplimiento de las funciones que se determinan en el presente Reglamento, quien hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de que se trata.

## **2.2. Nombramiento y duración del mandato.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad por un plazo máximo de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido por el mismo plazo mediante acuerdo expreso del Consejo de Administración.

Su nombramiento, cese, sustitución y cualesquiera otra variación relevante serán comunicadas al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

## **2.3. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.**

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese como titular del Servicio de Atención al Cliente, (i) el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad, (ii) el haber sido sancionado, por sentencia firme, por delito o por infracciones graves o muy graves, en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo, en aplicación de disposiciones de defensa de los consumidores y usuarios, en materia de violación de secretos, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de tráfico de influencias o de fraudes ilegales, (iii) los fallidos y concursados no rehabilitados, o (iv) la declaración de inhabilitación o suspensión, penal o administrativa, para ejercer cargos públicos, de administración o de dirección de empresas.

Con carácter adicional serán también causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente: la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en los términos previstos en el apartado 2.2. del presente artículo, la imposibilidad física o enfermedad para el adecuado cumplimiento de sus funciones, su renuncia, y el acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de la Entidad, deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

## **2.4. Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente: Relaciones con otros departamentos.**

El Servicio de Atención al Cliente es independiente de los servicios comerciales y operativos de la Entidad tomando de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y evitando conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente podrá requerir al resto de los departamentos, que deberán suministrarla con carácter obligatorio, la información que sea precisa para el desarrollo de sus funciones, rigiéndose las comunicaciones con los distintos departamentos, por los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Servicio de Atención al Cliente cuenta con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y dispone del conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El Servicio de Atención al Cliente deberá actuar en el ejercicio de sus actividades con imparcialidad y sin anteponer los intereses de la Entidad a los de sus clientes.

El Servicio de Atención al Cliente tratará con la máxima confidencialidad los datos que le sean facilitados con motivo de la queja o reclamación del cliente.

### **2.5. Delimitación de las materias competencia del Servicio de Atención al Cliente.**

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente conocer, estudiar y resolver cualesquiera quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Establecimiento Financiero de Crédito sometido al presente Reglamento, 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.

Igualmente corresponderá al Servicio de Atención al Cliente hacer llegar a la dirección de la Entidad recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

### **3. Deberes de información.**

Se pondrá a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público y en la página web de la Entidad la siguiente información:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes desde su presentación por cualquier canal de la Entidad.
- c) Referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda por razón de la materia, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el mismo.
- d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda por razón de la materia.

### **4. Procedimientos y plazos para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**

#### **4.1. Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones.**

El cliente podrá presentar las reclamaciones que considere, sobre las materias definidas en el punto 2.5 del presente Reglamento, disponiendo de un plazo máximo de 5 años desde la fecha en la que

tenga conocimiento de los hechos que motiven la queja o reclamación; transcurrido dicho plazo no podrá presentar reclamación por dichos hechos.

#### **4.2. Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente.**

El Servicio de Atención al Cliente, dispone de un plazo de un mes, a contar desde la presentación de la queja o reclamación por cualquier canal de la Entidad, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización del plazo de resolución correspondiente acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda por razón de la materia, conforme a lo previsto en el apartado 4.7 siguiente.

#### **4.3. Forma, contenido y lugar de presentación de las 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.

En cualquier caso, la utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del documento en el que deberá figurar como mínimo:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Número Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de la cuestión sobre la que se solicita pronunciamiento.
- c) Departamento o servicio, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Manifestación del reclamante en la que indique que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma del interesado o, en su caso, de su representante.

Asimismo, el reclamante deberá aportar junto con el documento anterior, todas las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse, en las dependencias del Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público de la Entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

#### **4.4. Admisión a trámite de la queja o reclamación.**

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, y siempre en el caso de que la queja o

reclamación cumpla los requisitos previstos en el apartado 4.3. del presente Reglamento, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente quien, deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación tanto si se trata de un asunto de su competencia como si no.

Se acusará recibo por escrito, por cualquiera de los medios establecidos en el anterior apartado, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución, procediéndose a aperturar expediente por la instancia con competencia para resolver.

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 quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o 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 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 previsto en el apartado 4.2.

Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

#### **4.5. Causas por las que se rechazará la admisión a trámite.**

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite en los siguientes casos:

- 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 el reclamante no reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.
- 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 previsto en el punto 4.1 del presente Reglamento para la presentación de las quejas y reclamaciones.

En el supuesto que se declare no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, que tendrá un plazo de diez días naturales para presentar las alegaciones que estime pertinentes. Si en el plazo establecido el interesado contesta, y se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final que sea adoptada.

Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no presentarse las alegaciones correspondientes en el plazo otorgado, en caso de que el interesado las aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

El Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de realizar actuación alguna cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

#### **4.6. Tramitación de la queja o reclamación. Deber de cooperación**

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios que pudieran verse afectados por la reclamación, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. El Servicio de Atención al Cliente podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los diez días naturales. La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En el caso de que, durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente archivará el expediente sin más trámite.

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar la resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio de Atención al Cliente dará por concluido el expediente, procediéndose al archivo de la queja o reclamación.

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al cliente, justificándolo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado, procediéndose, en consecuencia, al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El desistimiento de la queja o reclamación por los interesados, que podrá producirse en cualquier momento, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

#### **4.7. Finalización del procedimiento.**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por cualquier canal de la Entidad.

La decisión deberá ser siempre motivada e incluirá 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, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de dicha decisión por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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 decisión con que finalice el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda por razón de la materia.

Los reclamantes que sean consumidores dispondrán de un plazo máximo de un año para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda por razón de la materia, por haber agotado la vía del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad – la cual se agota (i) tanto si transcurre el plazo de resolución correspondiente de un mes sin que el Servicio de Atención al Cliente resuelva, (ii) como si el Servicio de Atención al Cliente resuelve pero el reclamante no está conforme con el resultado del pronunciamiento-, plazo que se computa desde la presentación previa de su queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad por cualquiera de las instancias admitidas.

#### **5. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Entidad Supervisora.**

La Entidad designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

#### **6. Informe anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de contener como mínimo, lo siguiente:

- 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, 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 sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del informe deberá integrarse en la memoria anual de la Entidad.

#### **7. Vigencia del presente Reglamento.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de la Entidad deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y resultará de aplicación a partir del día en que Banco de España, como Organismo supervisor, verifique que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

**8. Disposición Final Única.**

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al cliente.

**MODELO DE RECLAMACIÓN AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

D./D<sup>a</sup> .....  
C/ .....  
.....

Santander MAPFRE Hipoteca Inversa, E.F.C., S.A.  
Servicio de Atención al Cliente  
C/ Juan Ignacio Luca de Tena 11-13.  
28027 Madrid

En.....a.....de.....

**Asunto:** Reclamación sobre .....

Muy Sres. míos:

Como cliente de su entidad, con quien mantengo concertado el producto de Hipoteca Inversa nº \_\_\_\_\_, pongo en su conocimiento la siguiente reclamación: .....  
..... (el reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación).

Por todo ello le solicito que ordene las instrucciones oportunas para .....

A día de hoy no tengo conocimiento de la materia objeto de la presente reclamación esté siendo sustanciada a través de ningún procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Esperando sus noticias con una solución satisfactoria a mis intereses, aprovecho la ocasión para saludarles y quedo a su disposición para cualquier otro dato adicional que precisen sobre este asunto.

Atentamente,

Firmado:

(En caso de representante legal)\*

D. ....  
NIF .....

D. ....  
NIF .....

Método de notificaciones y envío de la resolución:

Correo ordinario

Correo electrónico

Domicilio  
C/.....  
.....- .....

Dirección correo  
.....@.....

\* (adjuntar la documentación acreditativa de la representación)

**Protección de Datos Personales**

Le informamos que el responsable del tratamiento de sus datos personales es Santander MAPFRE Hipoteca Inversa, E.F.C., S.A. ("la Compañía"), con dirección en C/ Juan Ignacio Luca de Tena 11-13 (28027) Madrid, España.

La finalidad del tratamiento de sus datos personales es el control, tramitación y seguimiento de las consultas, quejas y reclamaciones que usted pueda haber presentado ante el Servicio de Atención al Cliente, entendiéndose que la presentación de la consulta, queja o reclamación implica su consentimiento al tratamiento de sus datos personales. Sus datos serán conservados el tiempo necesario para resolver su reclamación, y bloqueados durante el periodo de prescripción legal de las acciones que puedan corresponder como consecuencia de esta.

Como titular de sus datos personales, le asisten los derechos de acceso, rectificación, oposición, limitación del tratamiento, supresión, derecho al olvido y portabilidad, que podrá ejercitar acreditando su identidad, mediante una comunicación escrita dirigida al Delegado de Protección de Datos, a través de su dirección de correo electrónico: [privacidad@sanmapefc.es](mailto:privacidad@sanmapefc.es) y/o de la dirección de correo postal o por correo postal dirigiéndose a Santander MAPFRE Hipoteca Inversa E.F.C., S.A. (Att. Delegado Protección de Datos) C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11-13 – 28027 Madrid. Asimismo, en el caso que entienda vulnerados sus derechos en protección de datos podrá dirigirse al Delegado de Protección de Datos en la dirección indicada o presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, [www.aepd.es](http://www.aepd.es).