

TARGOBANK

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE TARGOBANK, S.A**

**ÍNDICE**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Difusión
- Artículo 4. Modificación

**CAPÍTULO II**

**DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Artículo 5. Ámbito de actuación
- Artículo 6. Director del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 7. Designación del Director del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 9. Conflictos de intereses
- Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo
- Artículo 11. Organización interna

**CAPÍTULO III**

**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

- Artículo 12. Plazo de presentación
- Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones
- Artículo 14. Admisión a trámite
- Artículo 15. Tramitación
- Artículo 16. Allanamiento y desistimiento
- Artículo 17. Finalización y notificación
- Artículo 18. Relación con el Servicio de Reclamaciones

# TARGOBANK

## **CAPÍTULO IV            INFORME ANUAL**

**Artículo 19.            Informe anual**

## **CAPÍTULO V            DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN**

**Artículo 20.            Deberes de colaboración**

**Artículo 21.            Deberes de información a la clientela**

## **DISPOSICIÓN FINAL**

## **ANEJO**

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de ordenar y potenciar los sistemas de protección de los usuarios de servicios financieros, la Ley 44/2 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero ha impuesto la obligación para todas las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes y usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, para lo que deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de las previsiones contenidas en la citada Ley 44/2002, la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, obliga a estas entidades a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.

El Consejo de Administración de TARGOBANK (antes Banco Popular Hipotecario), ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de TARGOBANK (en adelante el "Servicio de Atención al Cliente"), con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes y usuarios de servicios financieros les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios de servicios financieros de TARJOBANK le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

TARJOBANK queda sujeto a las normas contenidas en el presente Reglamento, entendiéndose que las referencias que aparecen en el presente Reglamento a la "entidad sujeta" se realizan a TARJOBANK.

### **Artículo 3. Difusión**

El Consejo de Administración de TARJOBANK adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre los departamentos, servicios y sucursales de TARJOBANK. Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en la página web de TARJOBANK para su mejor difusión entre sus clientes, usuarios de servicios financieros y público en general.

### **Artículo 4. Modificación**

Corresponde al Consejo de Administración de TARJOBANK la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento, que debe ser sometido a la verificación del Banco de España.

## **CAPÍTULO II**

### **DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 5. Ámbito de actuación**

1. Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante TARJOBANK, 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 TARJOBANK, 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.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u

# TARGOBANK

omisiones de la Entidad que suponga para quien las formule un perjuicio para sus intereses o sus derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también realizadas a las quejas.

2. Por lo que respecta a las quejas y reclamaciones que presenten los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, al Servicio de Atención al Cliente únicamente le corresponderá la atención y resolución de aquéllas cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

## **Artículo 6. Director del Servicio de Atención al Cliente**

1. El Director del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan 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.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las entidades de Crédito.

3. El desempeño del cargo de Director del Servicio de Atención al Cliente podrá ser simultaneado con el desempeño de otras funciones y cargos en TARGOBANK, manteniendo la separación de dicho departamento y de su titular de los servicios comerciales u operativos del Banco, sin perjuicio de la aplicación de lo previsto en el artículo 8 siguiente y resto de previsiones del Reglamento.

## **Artículo 7. Designación del Director del Servicio de Atención al Cliente**

1. El Director del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de TARGOBANK o, con su delegación, por su Comisión Ejecutiva o Consejero Delegado, si lo hubiera, siempre con el informe previo y favorable del Comité de Retribuciones y Nombramientos (o Comisión que realice dichas funciones) de TARGOBANK.

2. La designación del Director del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras.

## **Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán desempeñar el cargo de Director del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicho Departamento, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

# TARJOBANK

## **Artículo 9. Conflictos de intereses**

1. En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Director del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, el titular del Servicio se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su titular.

Igualmente, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

2. A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Director del Servicio de Atención al Cliente, o cualquiera de sus integrantes, hubieran estado prestando sus servicios profesionales en el Departamento o Sucursal de TARJOBANK afectada por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

## **Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo**

1. El Director del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante un plazo de tres años y podrá ser reelegido una o más veces por periodos de igual duración.

2. El Director del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
- b) Extinción de la relación laboral o de servicio profesionales con TARJOBANK, salvo autorización expresa del Consejo de Administración de TARJOBANK o, por su delegación, de su Comisión Ejecutiva o Consejero Delegado, en su caso.
- c) Renuncia.
- d) Muerte o incapacidad sobrevenida
- e) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración o, con su delegación, de la Comisión Ejecutiva o Consejero Delegado, en su caso, a propuesta de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, por causa justificada que se funde en que su permanencia en el cargo pueda afectar negativamente al funcionamiento del Servicio o al crédito, reputación o intereses de TARJOBANK, entendiendo éstos últimos como intereses reputacionales, comerciales, estratégicos o de otra índole, o en el caso de negligencia notoria en el desempeño de sus funciones, o por estar incurrido en alguno de los supuestos de incompatibilidad, inelegibilidad o prohibición legalmente previstos o recogidos en el presente Reglamento.

3. Vacante el cargo, el Consejo de Administración, o con su delegación, la Comisión Ejecutiva o Consejero Delegado, en su caso, y siempre previo informe de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, procederá al nombramiento de un nuevo titular. En tanto no se cubra la vacante, desempeñará las funciones propias de Director del Servicio la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su titular.

# TARGOBANK

## **Artículo 11. Organización interna**

1. El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos, de la organización de TARGOBANK, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

2. El Servicio de Atención al Cliente estará adscrito orgánicamente al Consejo de Administración de TARGOBANK, con el que se relacionará a través de su Presidente, al que reportará cuanta información le requiera.

3. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar organizado de forma que disponga de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal de dicho Servicio deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes y usuarios de servicios financieros.

## **CAPÍTULO III**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 12. Plazo de presentación**

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. No obstante lo anterior, el Servicio de Atención al Cliente podrá admitir a trámite las quejas y reclamaciones presentadas transcurrido tal plazo, siempre que no haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en las normas aplicables, pueda ejercitar quien la formule.

#### **Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

1. 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 deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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

- a) 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 su registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.



# TARGOBANK

- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) 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

**3.** Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de TARGOBANK, así como en la dirección de correo electrónico que consta en el documento anejo al presente Reglamento.

## **Artículo 14. Admisión a trámite**

**1.** Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente o usuario de servicios financieros por la propia entidad, oficina o sucursal objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad, en cualquiera de las dependencias o formas descritas en el punto 3 del artículo anterior.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, éste procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación en cualquier instancia de la Entidad a efectos del cómputo de dicho plazo.

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

**2.** Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá para completar la información o 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 archivo de la queja o reclamación, no impedirá al reclamante iniciar reclamación por el mismo motivo en el futuro.

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 previsto en el apartado 1 del artículo 17 de este Reglamento.

**3.** Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.

# TARGOBANK

- 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 no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 1 del artículo 5 del presente Reglamento.
- 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 para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el presente Reglamento

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla

4. Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 15. Tramitación**

1. Una vez abierto el expediente de reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá a la entidad sujeta que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.

2. Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos, servicios y sucursales de la entidad sujeta cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

3. Las sucursales, departamentos y servicios de TARGOBANK tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

## **Artículo 16. Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y 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.

## **Artículo 17. Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de la entidad.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las

# TARJOBANK

normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como en 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.

3. La decisión será notificada a los interesados en el 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, de 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.

4. 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 Servicio de Reclamaciones que corresponda.

El reclamante también podrá acudir a esta instancia si, transcurrido el plazo de dos meses a partir de la presentación de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad, el Servicio de Atención al Cliente no ha fallado.

## **Artículo 18. Relación con el Servicio de Reclamaciones**

El Director del Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones puedan efectuar a las entidades sujetas en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME ANUAL**

#### **Artículo 19. Informe Anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de TARJOBANK un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y 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.

2. Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de TARJOBANK.

## **CAPÍTULO V**

### **DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN**

#### **Artículo 20. Deberes de Colaboración**

TARJOBANK adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 21. Deberes de Información a la clientela**

TARJOBANK pondrá a disposición de sus clientes y usuarios de servicios financieros, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia del 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 y usuarios de servicios financieros, en el plazo de dos meses desde su presentación en la entidad.
- c) Referencia al Servicio o Servicios de Reclamaciones que corresponda, 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 ellos.
- d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **DISPOSICION FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de obtención de la verificación favorable por el Banco de España.

Conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial 734/2004, de 11 de marzo, TARJOBANK solicitará del Banco de España la verificación de que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **ANEJO**

La dirección de correo electrónico a la que se pueden enviar las quejas y reclamaciones que se presenten ante el Servicio de Atención al Cliente de Targobank es la siguiente:

[atencionaclientes@targobank.es](mailto:atencionaclientes@targobank.es)