

Servicio de Atención al Cliente

Targobank dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Cómo contactar con el Servicio de Atención al Cliente

Puede enviar su queja o reclamación a través de correo postal a la siguiente dirección:

Calle Claudio Coello núm. 123, 28006 Madrid.

Y por correo electrónico (atencionaclientes@targobank.es) siempre que la utilización de este medio se ajuste a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Reglamento para la Defensa del Cliente de Targobank

Targobank dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, cuya lectura se recomienda, que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones. El citado Reglamento está a disposición de los clientes en las Oficinas abiertas al público de Targobank en España, así como en la página web www.targobank.es

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o si hubiera transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, el cliente podrá dirigirse a los siguientes Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros que corresponda, en función de la materia de que se trate:

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

C/ Alcalá, nº 48, 28014 Madrid

Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

Calle Edison nº 4, 28006 Madrid

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Pº de la Castellana nº 44, 28046 Madrid

Antes de recurrir al Servicio de Reclamaciones competente, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente.

Hojas de Reclamaciones

Las Comunidades Autónomas que exigen a las Entidades de Crédito que tienen Oficinas radicadas en las mismas la tenencia de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios son:

Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Galicia, Islas Baleares, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco, Valencia.

Normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

• 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 (B.O.E. del 24 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 Pensiones.

• Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- 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

• Préstamos hipotecarios:

- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
- Ley 1/2012, de 26 de marzo, para la Protección de los Derechos de los Consumidores Mediante el Fomento de la Transparencia en la Contratación Hipotecaria en la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

• Crédito al consumo:

- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Ley 16/2011, de 24 de junio (B.O.E. de 25 de junio), de contratos de Crédito al Consumo.

• Condiciones generales de la contratación:

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios. Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.

- Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
- Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

● **Servicios de Pago:**

- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, sobre servicios de en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.
- Ley 16/2009 de 13 de noviembre (B.O.E. del 14 de noviembre), de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/ 1608/2010 de 14 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 18 de junio).
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible

● **Servicios de Inversión:**

- Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.
- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 16 de febrero), sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre, desarrollado por la Orden EHA/ 1665/2010, de 11 de junio (B.O.E. del 1309/2005, de 4 de noviembre, desarrollado por la Orden EHA/ 1665/2010, de 11 de junio (B.O.E. del 23 de junio), del Ministerio de Economía y Hacienda en materia de tarifas y contratos-tipo.
- Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos tipo.

● **Titulares de establecimientos de cambio de moneda:**

- Circular del Banco de España 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, modificada por la Circular del Banco de España 3/2009, de 18 de diciembre.