

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Targobank, S.A.U. 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 y siempre que se realicen de acuerdo con lo estipulado al efecto en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Targobank.

Servicio de Atención al Cliente

Puede enviar su queja o reclamación a la dirección postal:

Calle Ramírez de Arellano núm. 29, 28043 Madrid.

Y por correo electrónico (atencionclientes@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.

El reglamento cumple con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo y legislación concordante, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Los plazos de los que dispone el Servicio de Atención al Cliente para resolver las quejas y /o reclamaciones a partir de la fecha de su recepción son:

- **15 días hábiles:** para aquellas reclamaciones relacionadas con **los servicios de pago, que se deriven de los derechos y obligaciones contempladas en los Títulos II y III del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, son interpuestas por consumidores o microempresas**, En el caso de que concurren situaciones excepcionales ajenas al SAC, que serán comunicadas y motivadas mediante respuesta provisional previa, el plazo de resolución de esta reclamaciones podrá ser de un (1) mes.
- **1 mes:** para el resto de reclamaciones interpuestas por **consumidores** de conformidad con la disposición final quinta del apartado tercero de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa en materia de litigios.
- **2 meses:** para aquellas reclamaciones interpuestas por no consumidores de conformidad con la Orden 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

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o si hubieran transcurrido los plazos establecidos en los párrafos anteriores sin haber recibido respuesta, el cliente podrá dirigirse a los siguientes Servicios de Reclamaciones del Supervisor Financiero que corresponda, en función de la materia de que se trate:

Banco de España: Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.
C/ Alcalá, nº 48, 28014 Madrid

Comisión Nacional del Mercado de Valores: Departamento de Inversores.
Calle Edison nº 4, 28006 Madrid

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Servicio de Reclamaciones de la Dirección General del Seguro y Fondos de Pensiones.
Pº de la Castellana nº 44, 28046 Madrid

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

No obstante, para los consumidores el plazo máximo en el que podrán presentar reclamaciones o quejas ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores **financieros será de (1) un año desde la interposición de la reclamación ante Targobank o su Servicio de Atención al Cliente (SAC).**

En cumplimiento del Reglamento UE 524/203 del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21/05/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, se incorpora el enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea a la que podrán recurrir los consumidores para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación a los servicios prestados en línea <http://ec.europa.eu/odr>

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, Catalunya, Galicia, Islas Baleares, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco, Valencia.

Correo electrónico: atencionclientes@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.

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.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 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:

- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.
- 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.
-

- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. (BOE de 6 de julio)
- 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.
- Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. (BOE de 28).
- Real Decreto-ley 11/2015, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos. (BOE de 3 de octubre).

● Préstamos hipotecarios:

- Directiva 2014/17UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial.
- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifican la Ley 2/1981, de 25 de marzo, del mercado hipotecario, y otras normas del sistema hipotecario y financiero y de regulación de las hipotecas inversas (BOE de 8).
- 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 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. (BOE de 1 de abril).
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social (BOE de 15).
- 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.
- Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- 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 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios. (BOE de 16)
- Real Decreto-ley 5/2017, de 17 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. (BOE de 18 de marzo de 2017)
- Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. (BOE de 21 de enero).

● 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.

- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE de 5 de noviembre).
- 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 (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior.
- Ley 16/2009 de 13 de noviembre (B.O.E. del 14 de noviembre)
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. (B.O.E. 18 de junio).
- Directiva 2014/92/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.
- Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Reglamento (UE) nº 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) nº 924/2009.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

● **Servicios de Inversión:**

- Ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.
- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.
- 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 23 de junio), del Ministerio de Economía y Hacienda en materia de tarifas y contratos-tipo.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
- Circular 3/2016, de 20 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, 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.