

**ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**1. Identificación del interesado/a (reclamante):**

*\*Deberán adjuntar copia del documento de identificación de cada uno de los titulares.*

Nombre y apellidos:	DNI/NIF:
Nombre y apellidos:	DNI/NIF:

**2. Identificación del representante:**

*\*Si la solicitud se efectúa por un representante de los interesados, deberá acreditar sus facultades de representación adjuntando copia del/ de los documento/s que acrediten la representación así como fotocopia de su documento de identificación.*

Nombre y apellidos:	DNI/NIF:

**3. Datos de contacto a efectos de comunicaciones:**

Dirección:	Código postal:
Dirección electrónica:	
Localidad:	Ciudad:

**4. Motivo de la comunicación:**

Motivo: <i>(comisiones, intereses, servicios, trato/tardanza, etc.)</i>	
Oficina donde se producen los hechos / Servicio reclamado:	
Contrato/ Servicio reclamado :	Número de contrato reclamado:

**5. Descripción y solicitud:**

<p>1. <i>Descripción de los hechos que motiva la queja o reclamación (puede completarse en documento adjunto)</i></p>          <p>2. <i>Solicitud o petición concreta que considera por rectificar por la entidad</i></p>          <p>3. <i>Documentos que se adjuntan (contratos, extractos, justificantes de operaciones, etc.)</i></p>
---

El interesado declara que no tiene conocimiento de que el asunto expuesto este siendo sustanciado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

**Firma del interesado/a y/o representante:**

**Lugar y fecha:** En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**Información de interés:** Puede remitir este escrito al Servicio de Atención al Cliente mediante las siguientes opciones: entrega en su oficina habitual de Targobank, por correo postal a TARGOBANK S.A.U.- Servicio de Atención al Cliente, C/Ramírez de Arellano 29, 28043 Madrid, o por correo electrónico a [atencionclientes@targobank.es](mailto:atencionclientes@targobank.es).

La contestación a esta queja o reclamación será remitida al domicilio de contacto indicado a efectos de comunicaciones y dentro de los plazos normativamente previstos. (Para mayor información consultar en [Servicio de Atención al Cliente](#))

**INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA CLIENTES TARGOBANK**

**RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

TARGOBANK S.A.U., con CIF A-79223707 y domicilio social en C/ Ramírez de Arellano, 29, 28043 de Madrid (en lo sucesivo TARGOBANK), tiene la consideración de responsable del tratamiento. TARGOBANK ha designado un Delegado de Protección de Datos personales, que puede ser contactado para la resolución de dudas o cuestiones relativas al tratamiento y protección de los datos personales, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [dpotbe@targobank.es](mailto:dpotbe@targobank.es).

**LAS FINALIDADES DE TRATAMIENTO SE FUNDAMENTAN EN:****(i) EJECUCIÓN DEL CONTRATO O APLICACIÓN DE MEDIDAS PRECONTRACTUALES:**

Se trata de aquellas finalidades de tratamiento que resultan necesarias para garantizar el ciclo de vida de la relación contractual relativa a productos bancarios y de inversión establecida entre el interesado y el Banco (formalización, desarrollo, ejecución y cancelación):

- Estudiar la viabilidad de la contratación solicitada por el interesado y garantizar la seguridad de la relación contractual.
- Elaborar un perfil de riesgo (mediante la aplicación de técnicas de “scoring” y “rating”) que permita conocer y verificar el nivel de solvencia patrimonial del interesado, su grado de endeudamiento, su capacidad para asumir el cumplimiento de obligaciones dinerarias y definir las condiciones concretas de dichos préstamos y créditos.
- Cumplir con los requisitos administrativos propios de la gestión interna que realiza TARGOBANK.
- Enviar comunicaciones no comerciales relativas al desarrollo de la relación contractual.
- Atender todas las consultas informativas, operativas y de gestión relativas a la relación contractual vigente entre el interesado y TARGOBANK.
- Gestionar debidamente y conforme a la normativa vigente que resulte de aplicación, todas las reclamaciones, incidentes y litigios, ya sean judiciales o extrajudiciales, que puedan surgir entre el interesado y TARGOBANK
- Gestionar el acceso y garantizar el uso de los canales digitales que TARGOBANK pone a disposición del interesado.
- Aplicar medidas para la recuperación de deuda ante incumplimiento de las obligaciones dinerarias asumidas por el interesado.
- Realizar comunicaciones informativas para la contratación o activación de productos y servicios bancarios vinculados a los paquetes de productos y servicios contratados.
- Ejecutar las acciones oportunas para garantizar la cancelación de la relación contractual ya sea a solicitud del interesado o por decisión del Banco.

**(ii) CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES**

Se trata de aquellas finalidades de tratamiento que debe realizar TARGOBANK con el objetivo de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones legales y normativas que regulan el sector financiero del que forma parte y cuya inobservancia podría acarrearle graves consecuencias operativas, administrativas, judiciales, económicas y reputacionales:

- Evaluar y comunicar riesgos crediticios para prevenir el impago y garantizar la solvencia del Banco.
- Aplicar medidas de seguridad para la prevención del fraude.
- Luchar contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Cumplir con las obligaciones tributarias, de la distribución de seguros, de la normativa que regula los mercados de instrumentos financieros y del mercado de valores, de sociedades de capital, de protección de datos personales, etc.
- Dar respuesta a todos los requerimientos que TARGOBANK pueda recibir de Jueces y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Banco de España y/o cualquier otra Administración u Organismo Público.

**(iii) INTERÉS LEGÍTIMO**

Se trata de aquellas finalidades de tratamiento que TARGOBANK quiere llevar a cabo siempre que el interesado no manifieste su oposición a las mismas, acción que puede realizar en cualquier momento a través de los canales habilitados para ello. Para todos estos tratamientos, TARGOBANK ha realizado una evaluación de ponderación del interés legítimo frente a los derechos y libertades del interesado:

- Enviar boletines electrónicos con contenidos y noticias de actualidad que puedan ser de su interés y comunicaciones comerciales con información genérica o ajustada al perfil comercial básico del interesado, sobre productos y servicios propios de TARGOBANK idénticos o similares a los ya contratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo también medios electrónicos y realizar acciones de fidelización o cortesía relacionadas con los productos y servicios contratados. En cualquier momento, el interesado podrá oponerse al envío de dicha información publicitaria, comunicándolo a través de la dirección de correo [dpotbe@targobank.es](mailto:dpotbe@targobank.es).
- Realizar un control de calidad permanente de nuestros productos y servicios mediante el análisis estadístico de información anonimizada derivada de la relación contractual establecida con usted, con la finalidad de corregir posibles deficiencias y mejorar nuestros productos y servicios.
- Aplicar medidas adicionales para la recuperación de deuda ante incumplimiento de las obligaciones dinerarias asumidas por el interesado.
- Comunicar los datos de deuda que tenga el interesado con el Banco a las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia regulados legalmente (BADEXCUG, ASNEF).
- Elaborar un perfil comercial básico del interesado para ofrecerle, los productos y servicios que se ajusten a dicho perfil.
- Realizar encuestas de calidad para poder conocer la opinión del interesado en relación con el mantenimiento y desarrollo de la relación contractual establecida entre las partes.
- Garantizar la continuidad del negocio del Banco a través de operaciones mercantiles de diversa índole.
- Prevenir el fraude en la contratación o durante el desarrollo de la relación contractual.
- Cumplir con los requisitos administrativos que responden a las necesidades de dirección, coordinación, supervisión y gestión centralizada de las operaciones de TARGOBANK por el Grupo de empresas al que pertenece, mediante la organización, estructuración y aprovechamiento de los recursos administrativos e informáticos corporativos.

**(iv) CONSENTIMIENTO**

Se trata de aquellos tratamientos para los que TARGOBANK le solicita su autorización para poder llevarlos a cabo:

- Consultar el Servicio de Verificación de Fuentes de Ingresos (SVFI) que ofrece la Tesorería General de la Seguridad Social en cumplimiento de las medidas de diligencia debida exigidas por la Ley de Prevención del Blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

**DESTINATARIOS DE LOS DATOS PERSONALES:**

- Empresas que forman parte del Grupo Económico de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. del que TARGOBANK forma parte y las empresas Agrupació AMCI de Seguros y Reaseguros, S.A., Gacm Seguros Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U., Atlantis Vida, Compañía Seguros y Reaseguros, S.A. y Agrupación Pensiones E.G.F.P., S.A.U.
- Terceras entidades que sean contraparte de operaciones y transacciones, entidades proveedoras de servicios, entidades que sean contraparte en operaciones societarias o mercantiles.
- A reguladores bancarios, financieros y de seguros, Administraciones y organismos públicos, Jueces y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- A los sistemas de información crediticia, a ficheros oficiales de prevención del fraude y a la Central de Información de Riesgos del Banco de España.

**CONSERVACIÓN DE TUS DATOS PERSONALES:**

Los datos personales son tratados para las finalidades informadas mientras exista base legitimadora para ello. Cuando se carezca de legitimación, los datos serán bloqueados conforme a lo dispuesto en la normativa, durante los plazos de prescripción legales que resulten de aplicación y transcurridos dichos plazos, los datos serán eliminados de manera definitiva y confidencial.

**DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS:**

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, portabilidad, limitación, a no ser objeto de decisiones individuales automatizada, el interesado debe remitir una comunicación a los canales habilitados por TARGOBANK: Calle Ramírez de Arellano, 29. Código postal 28043 de Madrid o [dpotbe@targobank.es](mailto:dpotbe@targobank.es). Además, usted puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.