Servicio de Atención al Socio/Cliente

El Grupo Caja de Ingenieros dispone de un Servicio de Atención al Socio/Cliente (SAC) para atender y resolver cualquier reclamación o queja presentada por sus socios/as y clientes, en los plazos que se indican en su reglamento de funcionamiento, que van desde los dos meses para no consumidores a un mes para consumidores, excepto en las reclamaciones de consumidores relativas a Servicios de Pago, en las que el plazo máximo es de 15 días hábiles.

La presentación de quejas y reclamaciones se ha de efectuar por escrito a través de **nuestras Oficinas** (rellenando el formulario), **por medio de correo electrónico** (dirigido al e-mail del SAC) o bien por **correo postal** a la dirección de este servicio.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL SOCIO/CLIENTE GRUPO CAJA DE INGENIEROS
C/ Via Laietana, 39, 08003 Barcelona
servicioatencionsocio@caja-ingenieros.es

Defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito

Asimismo, esta entidad se encuentra adherida al DEFENSOR DEL CLIENTE EN DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO, en adelante el Defensor del Cliente, a cuyo conocimiento podrán someter los socios/clientes reclamaciones de su competencia, en las siguientes direcciones postal y electrónica.

DEFENSOR DEL CLIENTE EN DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO
C/ Paseo de la Castellana, 30, bajo izquierda, 28046 MADRID
Tel.: 91 794 13 00
defensor.cliente@argaliabogados.com

Las competencias de cada uno de los Servicios a que se ha hecho referencia constan determinadas en los respectivos reglamentos que se encuentran a disposición del socio/a y cliente en los apartados 10 y 11 del tablón de anuncios de esta página web.

Le informamos que en caso de disconformidad con las resoluciones del Servicio de Atención al Socio/Cliente o, en su caso, del Servicio del Defensor del Cliente, podrá presentar su queja o reclamación ante los siguientes organismos:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA
C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid

O bien ante el:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES
C/ Edison, 4. 28006 Madrid
O bien ante el:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE SEGUROS
Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid

Para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, uno de ellos únicamente.

Normativa aplicable

La normativa reguladora de la transparencia de las operaciones y la protección de los clientes es la siguiente:

- Circular del Banco de España nº 5/2012 de 27 de Junio, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Ley 16/2011 de 24 de Junio de contratos de crédito al consumo.
- Circular de la CNMV nº 7/2011 de 12 de diciembre sobre folleto informativo de tarifas y contenido de contratos-tipo.
- Ley 7/1998 de 13 de abril de Condiciones Generales de Contratación
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- 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
- Ley 2/2011 de 4 de Marzo de Economía Sostenible.
- Orden ECC/2502/2012 de 16 de Noviembre por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones.
- Circular 7/2013 de 25 de Setiembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas.

Reclamaciones Comunidades Autónomas

Las oficinas, en su caso, tienen a disposición de los socios/as las hojas de reclamaciones propias de cada Comunidad Autónoma en cumplimiento de lo establecido por la normativa legal vigente.