



Servicio de Atención al Socio/Cliente

El Grupo Caja de Ingenieros dispone de un Servicio de Atención al Socio/Cliente para atender y resolver cualquier reclamación o queja presentada por sus socios/clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación, que podrá realizarse también por medios informáticos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica. Siendo sus direcciones postal y electrónica, las siguientes:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL SOCIO/CLIENTE GRUPO CAJA DE INGENIEROS

C/ Via Laietana, 39, 08030 Barcelona

Tel.: 900 302 514

Fax: 933 100 060

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, 21, 5º. 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/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, usted 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. 28046 Madrid

Ponemos a su disposición el formulario para presentar quejas y reclamaciones ante la [CNMV](#).

Dicho formulario debe remitirse al **DEPARTAMENTO DE INVERSORES CNMV** sito Calle Edison, 4, 28006 Madrid o Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

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, indistintamente.

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 (BOE 14-4-98).
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE 23-11-02).
- 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 (BOE 24-3-04).
- 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 las hojas de reclamaciones propias de cada Comunidad Autónoma en cumplimiento de lo establecido por la normativa legal vigente.