



Transparencia de las operaciones y protección de la clientela

La Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito se constituyó el 2 de marzo de 1983 y quedó inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España con el nº 3183, encontrándose bajo la supervisión del Banco de España y el resto de entidades que con carácter general, regulan la actividad de las entidades de crédito.

En las oficinas de Arquia tenemos a disposición de los clientes:

- Folleto informativo que recoge las Tarifas máximas en operaciones y servicios del Mercado de Valores.
- Contrato-tipo de Custodia y Administración de Valores.
- Folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios.
- Folletos informativos de los Fondos de Inversión que comercializa la Entidad.
- Políticas de la Entidad relativas al cumplimiento de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros MIFID (Markets in Financial Instruments Directive)

Normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela

- 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 Fondos de Pensiones.
- 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 núm. 161 de 6 de julio de 2012).
- 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.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE núm. 261 de 29 de octubre de 2011).
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (B.O.E. núm 151 de 25-06-2011).
- Ley 2/2011 de 4 de marzo de economía sostenible.
- Orden E.H.A 1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden E.H.A 1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71º y 76 del RD 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos-tipo.
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- Ley 16/2009, de 13 de noviembre de servicios de pago.
- REAL DECRETO 217/2008, de 15 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.
- 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 09-04-2004).
- Orden de 16 de noviembre de 2000 de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes (BOE núm. 283 de 25 de noviembre de 2000).

Servicio de Atención al Cliente

Para posibles reclamaciones, disponemos de hojas de reclamación en todas nuestras oficinas. Nuestra web (www.arquia.es) tiene también habilitado un formulario electrónico "Contacto" que ofrece una opción a tal efecto. También pueden dirigirse a:

Servicio de Atención al Cliente de Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito y su grupo económico

Arcs, 1 - 08002 Barcelona T 934 826 810
e-mail: atencionalcliente@arquia.es

Defensor del cliente en determinadas sociedades cooperativas de crédito

Argali Abogados.
Paseo de la Castellana, 21, 28046 Madrid
defensor.cliente@argaliabogados.es

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid
<https://sedeelectronica.bde.es>

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

Calle Edison 4, 28006 Madrid
ServiciodereclamacionesCNMV@cnmv.es

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

Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid
<https://www.sededsfp.gob.es>

Antes de recurrir a estos servicios, la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios exige que el cliente o usuario justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente.