



Servei d'Atenció al Soci/Client

El Grup Caixa d'Enginyers disposa d'un Servei d'Atenció al Soci/Client per a atendre i resoldre qualsevol reclamació o queixa presentada pels seus socis/clients, en el termini de dos mesos des de la presentació, que podrà realitzar-se també per mitjans informàtics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i s'ajustin a les exigències previstes a la Llei 59/2003 del 19 de desembre, de signatura electrònica. Les seves adreces postal i electrònica són les següents:

SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI/CLIENT GRUP CAIXA D'ENGINYERS

C/ Via Laietana, 39, 08003 Barcelona

Tel.: 900 302 514

Fax: 933 100 060

serveiatenciosoci@caixa-enginyers.com

Defensor del Client en determinades Societats Cooperatives de Crèdit

Així mateix, aquesta entitat es troba adherida al DEFENSOR DEL CLIENT EN DETERMINADES SOCIETATS COOPERATIVES DE CRÈDIT, d'ara endavant el Defensor del Client, al coneixement del qual els socis/clients podran sotmetre reclamacions de la seva competència, en les següents adreces postal i electrònica.

DEFENSOR DEL CLIENT EN DETERMINADES SOCIETATS COOPERATIVES DE CRÈDIT

C/ Paseo de la Castellana, 21, 5º. 28046 MADRID

Tel.: 91 794 13 00

defensor.cliente@argaliabogados.com

Les competències de cadascun dels Serveis a què s'ha fet referència consten determinades en els respectius reglaments que es troben a disposició del soci/client en els apartats 10 i 11 del tauler d'anuncis d'aquesta pàgina web.

L'informem que, en cas de disconformitat amb les resolucions del Servei d'Atenció al Soci/Client o, si escau, del Servei del Defensor del Client, vostè pot presentar una queixa o una reclamació davant el següents organismes:

SERVEI DE RECLAMACIONS DEL BANC D'ESPANYA

C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid

O bé davant el:

SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA COMISSIÓ NACIONAL DEL MERCAT DE VALORS

C/ Edison, 4. 28006 Madrid

Posem a la seva disposició el formulari per a presentar queixes i reclamacions davant la [CNMV](#).

Aquest formulari s'ha de remetre al **DEPARTAMENT D'INVERSORS CNMV**, situat al carrer Edison, 4, 28006 Madrid o a Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

O bé davant el:

SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES

Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid

Per a l'admissió i la tramitació de queixes o reclamacions davant el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances, serà imprescindible acreditar haver-les formulat prèviament per escrit davant el Servei d'Atenció al Client o davant el Defensor del Client, indistintament.

Normativa aplicable

La normativa reguladora de la transparència de les operacions i la protecció dels clients és la següent:

- Circular del Banc d'Espanya núm. 5/2012 de 27 de juny, sobre la transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.
- Llei 16/2011 de 24 de juny de contractes de crèdit al consum.
- Circular de la CNMV núm. 7/2011 de 12 de desembre sobre el fullet informatiu de tarifes i contingut de contractes tipus.
- Llei 7/1998 de 13 d'abril de Condicions Generals de Contractació (BOE 14-4-98).
- Llei 44/2002 de 22 de novembre de Mesures de Reforma del Sistema Financer (BOE 23-11-02).
- Ordre ECO/734/2004 d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres (BOE 24-3-04).
- Llei 2/2011 de 4 de març d'Economia Sostenible.
- Ordre ECC/2502/2012 de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions.
- Circular 7/2013 de 25 de setembre de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, per la qual es regula el procediment de resolució de reclamacions i queixes.

Reclamacions de comunitats autònomes

Les oficines, si escau, tenen a disposició dels socis els fulls de reclamacions pròpies de cada comunitat autònoma en compliment del que estableix la normativa legal vigent.