

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 Caja de Arquitectos tenemos a disposición de los clientes:

- Folleto que recoge las Tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles en el que constan en epígrafes propios las Tarifas sobre servicios de pago para toda clase de operaciones de la Caja con sus socios y clientes, incluidas las relacionadas con el 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)

En los créditos al consumo y préstamos hipotecarios los clientes tienen derecho a solicitar antes de la celebración del contrato, un documento gratuito con todas las condiciones de la operación, como oferta vinculante que se mantendrá durante un plazo mínimo de 10 días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a ella.

La Normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela se encuentra recogida en:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - O.M. de 12 de diciembre de 1989 (B.O.E. núm. 303 de 19-12-1989). - Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (B.O.E. núm 151 de 25-06-2011). - O.M. de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (B.O.E. núm 112 de 11-05-1994). - Circular 8/1990 del Banco de España de 7 de septiembre a entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (B.OE de 20-9-1990), y sus modificaciones posteriores. - Circular 1/1996 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Normas de actuación y transparencia en los mercados de valores (B.O.E. de 9-4-1996). - Orden de 16 de noviembre de 2000 (BOE 287, de 25 de noviembre de 2000). - Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible. - Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el | <ul style="list-style-type: none"> defensor del cliente de las entidades financieras (BOE 09-04-2004). - 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 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. |
|---|--|

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
Arcs, 1 - 08002 BARCELONA
T 934 826 800 F 934 826 884
e-mail: atencionalcliente@arquia.es

Servicio de Defensa del Cliente
Unión Nacional de Cooperativas de Crédito
Alcalá, 55, 3º Dcha.
28014 MADRID

Asimismo, existe en el Banco de España un Comisionado para la defensa del cliente de servicios bancarios (Servicio de Reclamaciones del Banco de España) aunque para la admisión y tramitación de reclamaciones ante éste, será imprescindible haberlas formulado previamente por escrito al Departamento de Atención al Cliente o al Servicio de Defensa del Cliente. Para aquellas reclamaciones referidas a fondos de inversión o valores se debe acudir a la Comisión Nacional de Valores. Y para aquellos asuntos sobre seguros y fondos de pensiones se debe acudir a la Dirección General de Seguros.