



## 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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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.