



## 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)

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

---

- 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  
Arcs, 1 - 08002 BARCELONA  
T 934 826 810 F 934 826 884  
e-mail: [atencionalcliente@arquia.es](mailto: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 del Mercado de Valores. Y para aquellos asuntos sobre seguros y fondos de pensiones a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.