

## **SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI**

### **Servei d'Atenció al Soci/Client**

El Grup Caixa d'Enginyers disposa del Servei d'Atenció al Soci/Client per tal d'ocupar-se de qualsevol reclamació o queixa presentada pels seus socis/clients i resoldre-la en el termini de dos mesos des de la presentació. Les queixes o reclamacions també es poden presentar per mitjans informàtics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin llegir, imprimir i conservar els documents i s'ajustin al que exigeix la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica. L'adreça postal i l'adreça electrònica del Servei són les següents:

SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI/CLIENT  
GRUP CAIXA D'ENGINYERS  
c/ Potosí, 22  
08030 BARCELONA  
Telèfon: 93 312 67 00  
Fax: 93 312 67 01  
[atencionsoci@caixa-enginyers.com](mailto:atencionsoci@caixa-enginyers.com)

### **Servei de Defensa del Client de la UNACC**

Així mateix, aquesta entitat està adherida al SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT DE LA UNACC (òrgan extern adscrit a la UNIÓ NACIONAL DE COOPERATIVES DE CRÈDIT), al coneixement del qual els socis/clients poden sotmetre reclamacions de la seva competència a l'adreça postal i a l'adreça electrònica que indiquem tot seguit:

SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT DE LA UNACC  
C/ Virgen de los Peligros, 4, 4t  
28013 MADRID  
Tel.: 91 595 67 85  
Fax: 91 595 67 96  
[defensor\\_cliente\\_unacc@cajarural.com](mailto:defensor_cliente_unacc@cajarural.com)

Les competències dels serveis als quals hem fet referència es determinen al REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT, que és a disposició dels socis/clients que el sol·licitin i que també s'inclou a l'apartat corresponent d'aquest lloc web.

L'informem que, en cas de disconformitat amb les resolucions del Servei d'Atenció al Soci/Client o, si escau, del Servei de Defensa del Client de la UNACC, pot presentar la queixa o la reclamació als COMISSIONATS RESPECTIUS PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE SERVEIS BANCARIS, DE L'INVERSOR I DE L'ASSEGURAT.

Fins que no es creïn aquests organismes, totes les reclamacions i queixes s'hauran de continuar presentant a:

SERVEI DE RECLAMACIONS DEL BANC D'ESPANYA  
C/ Alcalá, 48  
28014 MADRID

O bé a:

SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA COMISSIÓ NACIONAL  
DEL MERCAT DE VALORS  
Pg. de la Castellana, 19  
28046 MADRID

O bé a:

SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA  
DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES  
Pg. de la Castellana, nº44  
28046 MADRID

Per tal que el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances acceptin queixes o reclamacions i les tramitin, és imprescindible acreditar que aquestes queixes o reclamacions s'han formulat prèviament per escrit al Servei d'Atenció al Client o al Servei de Defensa del Client, indistintament.

### **Normativa aplicable**

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

- Ordre Ministerial de 12 de desembre de 1989 (BOE de 19.12.1989).
- Circular del Banc d'Espanya núm. 8/1990, de 7 de setembre (BOE de 20.10.1990).
- Ordre de 5 de maig de 1994 (BOE d'11.05.1994).
- Llei 7/1995, de 23 de març, de crèdit al consum (BOE de 25.03.1995).
- Ordre de 25 d'octubre de 1995 (BOE de 2.11.1995).
- Circular de la CNMV 1/1996, de 27 de març.
- Llei 17/1998, de 13 d'abril, de condicions generals de contractació (BOE de 14.04.1998).
- Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer (BOE de 23.11.2002).
- Reial decret 303/2004, de 20 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament dels comissionats per a la defensa del client de serveis financers (BOE de 3.03.2004).
- Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i els serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres (BOE de 24.03.2004).

### **Reclamacions a les comunitats autònomes**

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