

## SERVICIO DE ATENCION AL SOCIO

### Servicio de Atención al Socio/Cliente

El Grupo Caja de Ingenieros dispone de un Servicio de Atención al Socio/Cliente para atender y resolver cualquier reclamación o queja presentada por sus socios/clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación, que podrá realizarse también por medios informáticos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica. Siendo sus direcciones postal y electrónica, las siguientes:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL SOCIO/CLIENTE  
GRUPO CAJA DE INGENIEROS  
c/ Potosí, 22  
08030 BARCELONA  
Teléfono: 900 30 25 14  
Fax: 93 312 67 01  
[atencionsocio@caja-ingenieros.es](mailto:atencionsocio@caja-ingenieros.es)

### Servicio de defensa del cliente de la UNACC

Asimismo, esta entidad se encuentra adherida al SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE DE LA UNACC, órgano externo adscrito a la UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO, a cuyo conocimiento podrán someter los socios/clientes reclamaciones de su competencia, en las siguientes direcciones postal y electrónica.

SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE DE LA UNACC  
C/ Alcalá, 55, 3º Dcha.  
28014 MADRID  
Tel.: 91 781 94 18  
Fax: 91 578 38 24  
[defensor\\_cliente\\_unacc@cajarural.com](mailto:defensor_cliente_unacc@cajarural.com)

Las competencias de cada uno de los Servicios a que se ha hecho referencia constan determinadas en el REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE que se encuentra a disposición del socio/cliente que lo solicite e incluido en el apartado correspondiente de esta página Web.

Le informamos que en caso de disconformidad con las resoluciones del Servicio de Atención al Socio/Cliente o, en su caso, del Servicio de defensa del cliente de la UNACC, Vd. podrá presentar su queja o reclamación ante los respectivos COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS BANCARIOS, DEL INVERSOR Y DEL ASEGURADO.

Hasta la creación de dichos organismos, todas las reclamaciones y quejas continuarán presentándose ante el:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA  
C/Alcalá, nº 48  
28014 MADRID

O bien ante el:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES  
Paseo de la Castellana, 19  
28046 MADRID

O bien ante el:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA  
DIRECCION GENERAL DE SEGUROS  
Paseo de la Castellana, nº 44  
28046 MADRID

Para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Servicio de Defensa del Cliente, indistintamente.

#### **Normativa aplicable.**

La normativa reguladora de la transparencia de las operaciones y la protección de los clientes es la siguiente:

- Orden Ministerial de 12 de Diciembre de 1.989 (BOE 19-12-1989)
- Circular del Banco de España nº 8/1990, de 7 de setiembre (BOE 20-10-90)
- Orden de 5 de mayo de 1.994 (BOE 11-5-94)
- Ley 7/1995 de 23 de Marzo de Crédito al Consumo (BOE 25-3-1995)
- Orden de 25 de Octubre de 1.995 (BOE 2-11-95)
- Circular de la CNMV. 1/1996 de 27 de Marzo.
- Ley 17/1998 de 13 de abril de Condiciones Generales de Contratación (BOE 14-4-98)
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE 23-11-02)
- Real Decreto 303/2004, de 20 de Febrero, por le que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. (BOE 3-3-04)
- 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 24-3-04).

#### **Reclamaciones Comunidades Autónomas.**

Las oficinas, en su caso, tienen a disposición de los socios las hojas de reclamaciones propias de cada Comunidad Autónoma en cumplimiento de lo establecido por la normativa legal vigente.