

Servicio de atención al cliente

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 17 de la Orden ECO 734/2004 y en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Arquia Bank, S.A. y de las Sociedades del Grupo Adheridas al mismo (integrado por Arquia Bank S.A. como entidad dominante y por Arquigest S.A. SGIIC, Arqipensiones S.A. EGFP y Arquia Banca Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A.), se realizan las siguientes consideraciones en relación con el desarrollo de la función del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio 2025.



Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas

En primer lugar, debe significarse que durante el ejercicio 2025 no se presentó ninguna queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente frente a las entidades Arquigest S.A. SGIIC, Arquia Banca Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A. o Arquipensiones S.A. EGFP.

Por otra parte, frente a la entidad Arquia Bank S.A. se han presentado un total de 64 reclamaciones/quejas, según el siguiente desglose:

Asimismo, le consta a este Servicio de Atención al Cliente la tramitación, durante el ejercicio 2025, se han presentado 10 reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, 2 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y una ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP); debe significarse que, hasta la fecha, 11 de ellas ya han sido resueltas por el supervisor, siendo el resultado de los informes generalmente favorables para la entidad.

