

Servicio de Atención al Cliente-Reclamaciones.

WiZink Bank, SAU dispone de un Servicio de Atención al Cliente-Reclamaciones que atiende y gestiona las quejas y reclamaciones de sus clientes en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Puedes utilizar este formulario para enviar tu queja o reclamación por correo electrónico a reclamaciones@wizink.es o por correo postal a: **Servicio de Atención al Cliente-Reclamaciones. WiZink Bank, SAU. Paseo de las Doce Estrellas, 4. 28042 Madrid.**

Una vez recibida tu queja o reclamación, te facilitaremos un justificante de recepción que acreditará:

- El contenido de la queja o reclamación.
- La fecha y hora de recepción por parte de WiZink.

Podrás consultar el estado de tu expediente a través de los canales habilitados por WiZink.

El plazo máximo legal para resolver tu queja o reclamación dependerá de su tipología:

- 15 días hábiles desde su presentación para las reclamaciones relacionadas con servicios de pago.
- 1 mes desde su presentación para resto de las reclamaciones.

La resolución se comunicará a través del medio que hayas indicado para recibir comunicaciones. Si no hubieras indicado ninguno, se remitirá a la dirección de correo electrónico que tengas registrada en WiZink.

Si necesitas una atención más inmediata para comunicar una incidencia o realizar una consulta, puedes contactar con la Línea WiZink o utilizar el buzón disponible en WiZink Online, accesible desde tu área de cliente en wizink.es y en la App WiZink.

Si, no estás conforme con la resolución recibida o ha transcurrido el plazo legal de respuesta sin que hayas obtenido contestación, podrás dirigirte a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros competentes, en función de la materia objeto de la reclamación.

- Servicio de Reclamaciones de Banco de España. Calle Alcalá, 48. 28014 Madrid.
- Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.

Antes de recurrir al servicio de reclamaciones competente, la normativa exige que acredites haber presentado previamente tu reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente-Reclamaciones de WiZink.

Reglamento para la Defensa del Cliente de WiZink.

WiZink Bank, SAU dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, que te recomendamos leer ya que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones y los plazos de resolución. Este reglamento está a disposición de los clientes en la página web www.wizink.es.

Normas de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Financieros.

Servicio de Atención y Defensa del Cliente:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo de economía sostenible y por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.
- 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 Pensiones.

Transparencia de las Operaciones y Protección de la Clientela, y otra normativa de Protección al Consumidor:

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.
- Real Decreto Ley 4/2018 de 11 junio [modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por RD Leg 1/2007 de 16 noviembre].
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, sobre Transparencia de los Servicios Bancarios y Responsabilidad en la Concesión de Préstamos.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de Regulación y Control de la Publicidad de los Servicios y Productos Bancarios.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre Publicidad de los Productos y Servicios Bancarios.
- Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de Regulación del Crédito Revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de Regulación y Control de la Publicidad

de los Servicios y Productos Bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios.

- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las Obligaciones de Información y Clasificación de Productos Financieros.

Crédito al Consumo.

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo, modificada por la OM ECC/159/2013 de 6 de febrero.

Servicios de Pago.

- Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de «Servicios de Pago y Otras Medidas Financieras Urgentes» que deroga la anterior Ley 16/2009, de 13 de noviembre, y traspone la directiva europea [UE] 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, comúnmente denominada PSD2.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre Transparencia de las Condiciones y Requisitos de Información aplicables a los Servicios de Pago y por la que se modifica la 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, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios.
- Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de Comparación de Cuentas de Pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de Servicios de Pago, sobre Transparencia de los Servicios Bancarios y Responsabilidad en la Concesión de Préstamos.
- Real Decreto Ley 19/2017 de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
- Reglamento [UE] 2021/1230 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de julio de 2021 relativo a los pagos transfronterizos en la Unión.
- Reglamento [UE] 2024/886 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se modifican los Reglamentos [UE] nº 260/2012 y [UE] 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y [UE] 2015/2366 en lo que respecta a las transferencias inmediatas en euros.