

Información precontractual do Depósito a prazo de WiZink

Nota: as informacións resaltadas neste documento son especialmente relevantes

Alerta de liquidez

  O reembolso, rescate ou a devolución anticipada dunha parte ou de todo o principal investido están suxeitos a comisións ou penalizacións.

Fondo de Garantía.

WiZink Bank, SAU atópase adherido ao Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito previsto no Real Decreto 16/2011, de 14 de outubro. Para depósitos en diñeiro, o importe máximo garantido é de 100.000 € por depositante en cada entidade de crédito.

WiZink Bank, SAU (en adiante, a «Entidade»), facilita esta información con fins comerciais en cumprimento da Lei 22/2007, de 11 de xullo, sobre comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores, así como da Circular 5/2012 de Banco de España, de 27 de xuño, sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos. Contén determinada información resaltada que é especialmente relevante para o destinatario dela.

O cliente terá dereito a solicitar, en calquera momento da relación contractual, unha copia do contrato e da información precontractual deste produto.

Identidade e datos de contacto do depositario.

Datos da entidade: WiZink Bank, SAU
Enderezo: C/ Ulises 16-18, 28043 Madrid
Número de teléfono: 91 175 08 69
Correo electrónico: contacto@wizink.es
www.wizink.es

Na prestación dos seus servizos, a Entidade está sometida á autorización e supervisión do Banco de España, en cuxos rexistros se atopa inscrita baixo o número 0229.

Descrición das características principais do produto.

- **Importe do depósito:**
 - Para novos clientes, mínimo de 5.000 € e 250.000 €.
 - Para clientes existentes, mínimo de 5.000 € e 1.000.000 €.
- **Prazo: 12, 18, 25 ou 36 meses.** Transcorrido o prazo pactado, o banco reembolsaralle o principal depositado, ademais da retribución nas condicións pactadas.

INDICADOR DE RISCO

1 / 6

Este número é indicativo do risco do produto, sendo 1 / 6 indicativo do menor risco e 6 / 6 do maior risco.

- **Renovación automática ao vencemento:** chegada a data de vencemento, o depósito quedará renovado ao tipo de xuro que establecerá o Banco e que lle comunicará coa debida antelación, polo mesmo prazo e contía, manténdose a mesma periodicidade en canto ás sucesivas liquidacións, salvo se unha das partes denuncia a renovación, solicitando a súa cancelación.
- Liquidación de xuros: trimestral.
- Tipo de xuro:
 - 1,887 % TIN (12 meses)
 - 1,887 % TIN (18 meses)
 - 1,887 % TIN (25 meses)
 - 1,887 % TIN (36 meses)
- **TAE:**
 - **1,90 % TAE (12 meses):** Tipo de xuro nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durante 12 meses. Exemplo representativo baseado no suposto que o cliente contrata un depósito de 30.000 € por un prazo de 12 meses, con liquidación de xuros trimestral; ao final do período o cliente percibirá unha remuneración de 566,10 € (xuros brutos) / 458,54 € (xuros netos). Cálculo realizado considerando que os 12 meses equivalen a 365 días, ao tipo de xuro 1,887 % TIN.
 - **1,90 % TAE (18 meses):** Tipo de xuro nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durante 18 meses. Exemplo representativo do produto, baseado no suposto que o cliente contrata un depósito de 30.000 euros por un prazo de 18 meses, con liquidación de xuros trimestral: ao vencemento do depósito o cliente percibirá unha remuneración de 848,37 € (xuros brutos)/687,18 € (xuros netos). Cálculo realizado considerando que os 18 meses equivalen a 547 días, ao tipo de xuro 1,887 % TIN.
 - **1,90 % TAE (25 meses):** Tipo de xuro nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durante 25 meses. Exemplo representativo do produto, baseado no suposto que o cliente contrata un depósito de 30.000 euros por un prazo de 25 meses, con liquidación de xuros trimestral: ao vencemento do depósito o cliente percibirá unha remuneración de 1.180,28 € (xuros brutos)/956,03 € (xuros netos). Cálculo realizado considerando que os 25 meses equivalen a 761 días, ao tipo de xuro 1,887 % TIN.
 - **1,90 % TAE (36 meses):** Tipo de xuro nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durante 36 meses. Exemplo representativo do produto, baseado no suposto que o cliente contrata un depósito de 30.000 euros por un prazo de 36 meses, con liquidación de xuros trimestral: ao vencemento do depósito o cliente percibirá unha remuneración de 1.698,30 € (xuros brutos)/1.375,62 € (xuros netos). Cálculo realizado considerando que os 36 meses equivalen a 1.095 días, ao tipo de xuro 1,887 % TIN.
- **Para poder contratar este depósito será necesario ter aberta unha conta aforro en www.wizink.es,** á que non se aplican nin gastos nin comisións de administración ou mantemento.
- Titulares: en caso haxa varios titulares, a forma de disposición e responsabilidade será solidaria. Unha vez contratado o depósito, unicamente se admitirá a inclusión de cotitulares durante os quince (15) días posteriores á contratación deste. A titularidade do depósito deberá coincidir sempre coa da conta de aforro.

- **Cancelación anticipada: permítese a cancelación total. Nos casos de traspasos internos de Titulares con conta de aforro, en calquera momento. Nos casos de traspasos externos, unha vez transcorridos sesenta (60) días dende a contratación. No suposto de cancelación anticipada, unicamente se aboará o importe principal do depósito e, en concepto de penalización, o Banco descontará todos os xuros percibidos ata ese momento por razón do depósito.** Para iso, o Titular autoriza irrevogablemente ao Banco a cargar na conta de aforro vinculada ao seu depósito, os xuros indicados anteriormente que lle fosen aboados ata o momento da cancelación do depósito ou a compensar a contía aboada en concepto de xuros co principal do depósito. Informouse ao Titular de que, en caso de cancelación anticipada, seranlle imputados os rendementos e repercutiranse as retencións de impostos que lle correspondan.

A conta de aforro está vinculada ao depósito a prazo, polo que a cancelación desta antes de que finalice a duración do depósito contratado dará lugar á cancelación automática deste. En tal caso, aplicarase o establecido no parágrafo anterior, é dicir, unicamente se lle aboará o importe principal depositado nas condicións indicadas anteriormente. A cancelación do depósito non supoñerá a cancelación da conta de aforro, que seguirá rexéndose de acordo ao previsto neste contrato. Para a cancelación do depósito e devolución do seu importe, deberán cumprirse os requisitos que en cada momento estableza a lexislación vixente.

- Oferta para persoas físicas, residentes, maiores de idade, que se pode contratar a través de www.wizink.es

Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financeiros

Exercicio do dereito de desistencia.

O titular poderá desistir do contrato nun prazo de catorce (14) a partir da súa celebración. Para estes efectos, considérase como data de celebración a data na que o titular ou titulares asinen ou formalicen o contrato ou os contratos/ou a operación ou as operacións. O dereito de desistencia poderase exercer por correo electrónico dirixido a atencionalcliente@wizink.es dende o enderezo de correo electrónico que se comunicou á Entidade. Deberase achegar documento datado e asinado por todos os titulares existentes indicando nome/s, apelido/s, NIF e referencia do contrato/s ou produto/s de aforro. Se houbese saldos existentes que deban transferirse, achegarase así mesmo un xustificante de titularidade da conta de destino. Unha vez o Titular exerza a desistencia, o Banco procederá a restablecer a situación como se o contrato non se celebrase. Polo tanto, o Banco devolverá as cantidades que puidese recibir do Titular, que se aboarán ao Titular na conta asociada ao depósito.

Lexislación e xurisdición aplicable.

O contrato e as relacións derivadas deste estarán suxeitos á lexislación española. As partes, con renuncia ao seu propio foro, sométense expresamente aos xulgados e tribunais do domicilio do Titular. Se hai máis dun Titular no depósito a prazo, serán competentes os Xulgados e Tribunais do domicilio de calquera deles, a elección da Entidade.

Réxime lingüístico.

A información e as condicións do contrato facilitaranse en castelán. Co teu consentimento, durante a duración do contrato comunicámonos contigo en castelán.

Información sobre os medios de reclamación.

Existe a disposición dos Solicitantes un Servizo de Atención ao Cliente para a xestión das súas queixas e reclamacións:

Servizo de Atención ao Cliente. WiZink Bank, SAU
C/ Ulises 16-18
28043 (Madrid)
Correo electrónico: reclamaciones@wizink.es

O prazo máximo para a resolución de queixas e reclamacións sobre un servizo de pagamento é de quince (15) días hábiles. Se a reclamación non se refire a un servizo de pagamento, o prazo é dun (1) mes se o reclamante é consumidor residente na Unión Europea e dous (2) meses se se trata de consumidor non residente na Unión Europea ou non se trata dun consumidor. Transcorrido o prazo sen que o Servizo de Atención ao Cliente dite a súa resolución ou en caso de desconformidade co pronunciamento, poderás dirixirte ao Servizo de Reclamacións do Banco de España (C/ Alcalá, 42-28014 Madrid)

Fiscalidade do depósito a prazo.

Para residentes en España (Territorio Común) os xuros xerados intégranse na base imponible do aforro que tributa en tres tramos:

Parte da base liquidable do aforro (€)	Tipo aplicable
Ata 6.000,00	19 %
De 6.000,01 a 50.000,00	21 %
De 50.000,01 en diante	23 %

Para residentes no País Vasco (Áraba, Guipúscoa e Biscaia):

Parte da base liquidable do aforro (€)	Tipo aplicable
Ata 2.500,00	20 %
De 2.500,01 a 10.000,00	21 %
De 10.000,01 a 15.000,00	22 %
De 15.000,01 a 30.000,00	23 %
De 30.000,01 en diante	25 %

Para residentes en Navarra:

Parte da base liquidable do aforro (€)	Tipo aplicable
Ata 6.000,00	20 %
De 6.000,01 a 10.000,00	22 %
De 10.000,01 a 15.000,00	24 %
De 15.000,01 en diante	26 %

Os xuros aboados están suxeitos a unha retención a conta do IRPF do 19 % en Territorio Común, País Vasco e Navarra.

Proceso de contratación a distancia.

O proceso de contratación dos produtos obxecto deste contrato realizarase a distancia. Debido ás particularidades desta forma de contratación e ás limitacións dos sistemas de identificación vinculados á operativa, o Titular ou cotitulares do produto deberán proceder á contratación de maneira solidaria.

Non se admitirá, polo tanto, a inclusión de autorizados, apoderados nin representantes legais. Durante este proceso indícaráselle ao cliente, de maneira clara e precisa, todos os trámites a seguir para a formalizar o Contrato.

En particular, deberá:

1. Coñecer e declarar que recibiu con suficiente antelación a información previa, e coñecer e aceptar os termos e as condicións do Contrato, que se poñen ao seu dispor.
2. Completar a información que se solicite.
3. Aceptar as condicións pactadas, mediante a firma do contrato.

Período de validez da información facilitada.

A Entidade reserva a facultade de modificar en calquera momento as condicións reflectidas nesta información previa, sen que as citadas condicións, especialmente as económicas, constitúan unha oferta vinculante cara ao cliente, agás nos casos legalmente preceptivos. Polo tanto, en caso de contradición entre as condicións reflectidas na información previa e as contempladas no Contrato. Estas prevalecerían sempre sobre aquelas.

Información precontractual da Conta de Aforro WiZink.

Nota: as informacións resaltadas neste documento son especialmente importantes.

Fondo de Garantía.

WiZink Bank SAU está adherido ao Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito previsto no Real decreto 16/2011, de 14 de outubro. Para depósitos en diñeiro, o importe máximo garantido é de 100.000 euros por depositante en cada entidade de crédito.

INDICADOR DE RISCO

1 / 6

Este número é indicativo do risco do produto, sendo 1 / 6 indicativo do menor risco e 6 / 6 do maior risco.

WiZink Bank, SAU (en adiante, a «Entidade»), facilita esta información con fins comerciais en cumprimento da Lei 22/2007, de 11 de xullo, sobre comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores, así como da Circular 5/2012 de Banco de España, de 27 de xuño, sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos. Contén determinada información resaltada que é especialmente relevante para o destinatario desta.

O cliente terá dereito a solicitar, en calquera momento da relación contractual, unha copia do contrato e da información precontractual deste produto.

Produto.

Conta á vista dirixida a persoas físicas, residentes, maiores de idade, que se pode contratar a través de www.wizink.es. O presente documento esténdese en resposta á súa solicitude de información, e non supón para WiZink Bank, SAU a obriga de abrírlle unha conta. A información incorporada ten carácter simplemente orientador e elaborouse baseándose nas condicións actuais do mercado.

Entidade.

Datos da entidade: WiZink Bank, SAU
Enderezo: C/ Ulises 16-18, 28043 Madrid
Número de teléfono: 91 175 08 69
Correo electrónico: contacto@wizink.es
www.wizink.es

Na prestación dos seus servizos, a Entidade está sometida á autorización e supervisión do Banco de España, en cuxos rexistros se atopa inscrita baixo o número 0229.

Funcionamento da conta.

- A conta de aforro WiZink non admite:
 - Domiciliacións de recibos
 - Descubertos en conta
 - Domiciliación de tarxetas ou outros medios de pagamento que incorporen a conta de aforro WiZink como conta de cargo ou débeda dos citados produtos ou servizos.
 - A emisión de tarxetas ou outros instrumentos de pagamento.
- Está asociada ao Contrato Multicanal, que permite ao cliente, a través do servizo de Banca por Internet, Banca Telefónica e Banca por Móbil, realizar todas as consultas e operacións que estean dispoñibles en cada momento en relación cos contratos asociados, así como, no seu caso, subscribir novos contratos con WiZink Bank, SAU.

- O titular poderá dispoñer do saldo da súa conta de aforro WiZink a través de transferencias SEPA (ordinarias ou inmediatas) a outras entidades bancarias, ou mediante traspasos internos a outra das súas contas de aforro no Banco. Para iso, o Banco poderalle solicitar que introduza determinados elementos de autenticación reforzada, como o seu código PIN ou códigos específicos remitidos por mensaxe SMS. As ordes de transferencia procesaranse unha vez que as reciba o Banco. Se o Banco recibe unha orde nun día inhábil, considerarase que se recibiu o seguinte día hábil. Así mesmo, se a orde se recibe máis tarde da hora límite fixada polo Banco para cada día hábil, considerarase que se recibiu o seguinte día hábil. As ordes executaranse dentro das 24 horas seguintes á súa recepción, se a transferencia é ordinaria, e nun máximo de dez segundos se a transferencia é inmediata.

O titular pode decidir cal é o límite máximo de diñeiro que pode enviar con transferencia inmediata. Para fixalo ou cambialo, o titular ten que avisar o banco polas canles habituais. Este límite persoal sempre será máis baixo que os límites xerais establecidos polo banco, que son os seguintes:

- Transferencias inmediatas realizadas por canles do banco (teléfono, web e App) ou a través de servizos PSD2 (agregadores ou terceiros autorizados):
 - Límite diario fixado pola entidade: 3.000 €.
 - Límite por operación: 1.000 €.
- O Banco devolverá ao cliente, sen demora inxustificada, o importe das operacións de pagamento non executadas ou executadas de forma defectuosa e, no seu caso, restablecerá o saldo da conta á situación en que estaría se non tivese lugar a operación defectuosa.
- O banco rectificará as operacións non autorizadas ou executadas incorrectamente, sempre que o cliente as comunicase ao banco sen demora inxustificada e, en todo caso, dentro dun prazo máximo de trece (13) meses dende a data de débeda da operación. O Banco devolverá inmediatamente ao cliente o importe da operación non autorizada, antes do final do día hábil seguinte ao día no que o Banco observase, ou se lle notificase, a operación (salvo nos casos en que exista fraude).
- O banco informará o cliente, polas canles que teña establecidas no Contrato en cada momento, cando observe razóns xustificadas de sospeita de fraude, fraude real ou de ameazas para a seguridade da conta. En tales casos, o Banco poderá bloquear a utilización da conta, informando ao cliente. O citado bloqueo manterase mentres persistan as razóns que o motivaron.
- En caso de operacións iniciadas polo beneficiario, o cliente terá dereito a obter do Banco, con data valor non posterior á da débeda, a devolución da cantidade total correspondente ás citadas operacións que se executasen, sempre que
 1. a autorización do cliente non especifique no momento en que se concedeu o importe exacto da operación de pagamento.
 2. O devandito importe supere o que o cliente puidese esperar razoablemente tendo en conta as súas anteriores pautas de gasto e as circunstancias do caso. O cliente terá dereito a solicitar a devandita devolución nun prazo de oito semanas a partir da data de cargo na súa conta.

- A conta admite titulares adicionais. Se hai varios titulares, a forma de disposición e responsabilidade será solidaria. Tanto o depósito como a conta de aforro unicamente admitirán a inclusión de cotitulares durante os quince (15) días posteriores á súa contratación. Será condición indispensable para iso a coincidencia plena na titularidade de ambos contratos.
- O cliente terá acceso á información sobre as súas operacións no servizo online de WiZink. As comunicacións entre o banco e o cliente realizaranse a través da web privada do Banco, correo electrónico ou teléfono, coa frecuencia e na forma previstas na normativa aplicable en cada momento. En consecuencia, o Banco poñerá a disposición do cliente, de forma mensual, o extracto de todos os movementos da súa conta de aforro a través de WiZink Online, e comunicará ao cliente, por correo electrónico ou por calquera medio telemático, a dispoñibilidade da citada información. Así mesmo, comunicará previa e individualmente ao cliente calquera modificación contractual da conta de aforro, coa antelación legalmente aplicable á data en que os cambios teñan efecto. Toda modificación proposta polo Banco será notificada ao cliente cunha antelación non inferior a dous (2) meses respecto da data de aplicación proposta.

Duración do contrato.

Indefinida. O Banco poderá resolver ou modificar as condicións do Contrato cun previo aviso de dous meses respecto da data en que entre en vigor a modificación proposta ou sexa efectiva a resolución.

Se o cliente non está conforme coas novas condicións comunicadas, poderá resolver o contrato antes da entrada en vigor destas, sen custo ningún.

Considerarase que o cliente aceptou as modificacións se non notifica ao banco a súa non aceptación antes da data en que os cambios entren en vigor.

Remuneración da conta.

- Xuro nominal anual 0,00 % (dende 0,01 € en adiante).
- TAE: 0,00 % Exemplo representativo do produto, baseado no suposto no que a conta do cliente mantén un saldo medio de 15.000 € durante un período de 12 meses, con liquidación de xuros mensual. Ao final do período, o cliente percibirá unha remuneración de 0,00 € (xuros brutos) / 0,00 € (xuros netos). Cálculo realizado considerando que os 12 meses equivalen a 365 días, ao tipo de xuro 0,00 % TIN; 0,00 % TAE.
- Periodicidade de liquidación mensual.
- A liquidación da conta efectuarase mediante a determinación do saldo medio acredor. Para iso, utilizarase o criterio de data valor, considerando o conxunto de saldos acredores mantidos no período a liquidar.

Comisións

Servizo	Comisión
Mantemento da conta	0 €
Transferencia	0 € Só se admitirán transferencias en euros, tanto no caso das emitidas como as recibidas, dentro do ámbito xeográfico e de aplicación SEPA (Área Única de Pagamentos en euros; é dicir, os Estados membros da UE e os países adheridos ao citado sistema en cada momento). No caso da primeira transferencia recibida, quedan excluídos Mónaco e San Marino.
Duplicado de extracto	En formato electrónico, 0 € En formato papel, 3 € por documento

Traslado de contas bancarias.

O cliente pode realizar o traslado da súa conta de aforro de conformidade co procedemento disposto no Real decreto-lei 19/2017, de 24 de novembro, de contas de pagamento básicas, traslado de contas de pagamento e comparabilidade de comisións e na súa normativa de desenvolvemento [Orde ECE/228/2019, de 28 de febreiro].

Información adicional en caso de comercialización a distancia de servizos financeiros

Período de validez da información facilitada.

A Entidade reserva a facultade de modificar en calquera momento as condicións reflectidas nesta información previa, sen que as citadas condicións, especialmente as económicas, constitúan unha oferta vinculante cara ao cliente, agás nos casos legalmente preceptivos. En caso de contradición entre as condicións reflectidas na información previa e as contempladas no Contrato. Estas prevalecerían sempre sobre aquelas.

Fiscalidade da conta de aforro

Para residentes en España [Territorio Común] os xuros xerados intégranse na base imponible do aforro que tributa en tres tramos:

Parte da base liquidable do aforro (€)	Tipo aplicable
Ata 6.000,00	19 %
De 6.000,01 a 50.000,00	21 %
De 50.000,01 en diante	23 %

Para residentes no País Vasco (Áraba, Guipúscoa e Biscaia):

Parte da base liquidable do aforro (€)	Tipo aplicable
Ata 2.500,00	20 %
De 2.500,01 a 10.000,00	21 %
De 10.000,01 a 15.000,00	22 %
De 15.000,01 a 30.000,00	23 %
De 30.000,01 en diante	25 %

Para residentes en Navarra:

Parte da base liquidable do aforro (€)	Tipo aplicable
Ata 6.000,00	20 %
De 6.000,01 a 10.000,00	22 %
De 10.000,01 a 15.000,00	24 %
De 15.000,01 en diante	26 %

Os xuros aboados están suxeitos a unha retención a conta do IRPF do 19 % en Territorio Común, País Vasco e Navarra.

Proceso de contratación a distancia.

O proceso de contratación dos produtos ao amparo deste contrato realizarase a distancia. Debido ás particularidades desta forma de contratación e ás limitacións dos sistemas de identificación vinculados á operativa, isto deberase realizar necesariamente polo Titular ou Cotitulares do produto en réxime de solidariedade, non admitíndose, polo tanto, a inclusión das figuras de autorizados, apoderados nin representantes legais. Durante este proceso indicaránselle ao cliente, de maneira clara e precisa, todos os trámites a seguir para a formalización do contrato.

En particular, deberá:

1. Coñecer e declarar recibida con suficiente antelación a información previa, e coñecer e aceptar os termos e as condicións do contrato, que se poñen ao seu dispor.
2. Completar a información que lle sexa solicitada.
3. Aceptar as condicións pactadas, mediante a firma do contrato.

A Entidade almacenará, a modo de xustificante da operación, a documentación referente á contratación efectuada.

Exercicio do dereito de desistencia.

O titular poderá desistir do/s contrato/s nun prazo de catorce (14) días a partir da súa celebración. Para estes efectos, considérase como data de celebración a data na que o titular ou titulares asinen ou formalicen o contrato ou os contratos ou a operación ou operacións. O dereito de desistencia poderase exercer por correo electrónico dirixido a atencionalcliente@wizink.es dende o enderezo de correo electrónico que se comunicase á Entidade. Deberase achegar documento datado e asinado por todos os Titulares existentes indicando nome/s, apelido/s, NIF e referencia do contrato/s ou produto/s de aforro. Se houbese saldos existentes que deban transferirse, achegárase así mesmo un xustificante de titularidade da conta de destino. Unha vez o Titular exerza a desistencia, o Banco procederá a restablecer a situación como se o contrato non se celebrase. Polo tanto, o Banco devolverá as cantidades que puidese recibir do Titular, que se aboarán ao Titular na conta que indique o cliente no exercicio do dereito de desistencia.

Lexislación e xurisdición aplicable.

O contrato e as relacións derivadas deste estarán suxeitos á lexislación española. As partes, con renuncia ao seu propio foro, sométense expresamente aos xulgados e tribunais do domicilio do Titular. Se houbese máis dun Titular na conta de aforro, serán competentes os Xulgados e Tribunais do domicilio de calquera deles, a elección da Entidade.

Réxime lingüístico.

A información e as condicións do contrato facilitaranse en castelán. Co teu consentimento, durante a duración do contrato comunicámonos contigo en castelán.

Información sobre os medios de reclamación.

Existe a disposición dos Solicitantes un Servizo de Atención ao Cliente para a xestión das súas queixas e reclamacións:

Servizo de Atención ao Cliente.

WiZink Bank, SAU

C/ Ulises 16-18 28043 (Madrid)

Correo electrónico: reclamaciones@wizink.es

O prazo máximo para a resolución de queixas e reclamacións sobre un servizo de pagamento é de quince (15) días hábiles. Se a reclamación non se refire a un servizo de pagamento, o prazo é dun (1) mes se o reclamante é consumidor residente na Unión Europea e dous (2) meses se é consumidor non residente na Unión Europea ou non se trata dun consumidor. Transcorrido o prazo sen que o Servizo de Atención ao Cliente dite a súa resolución ou en caso de desconformidade co pronunciamento, poderás dirixirte ao Servizo de Reclamacións do Banco de España (C/ Alcalá, 42-28014 Madrid).