

Informació precontractual del depòsit a termini de WiZink.

Nota: les informacions destacades en este document són especialment rellevants.

Alerta de liquiditat

 El reembossament, rescat o la devolució anticipada d'una part o de tot el principal invertit estan subjectes a comissions o penalitzacions.

Fons de garantia.

WiZink Bank, SAU es troba adherit al Fons de Garantia de Depòsits d'Entitats de Crèdit previst en el Reial decret 16/2011, de 14 d'octubre. Per a depòsits en diners, l'import màxim garantit és de 100.000 euros per dipositant en cada entitat de crèdit.

WiZink Bank, SAU (d'ara endavant, l'«Entitat») facilita esta informació amb finalitats comercials en compliment de la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de servicis financers destinats als consumidors, així com de la Circular 5/2012 de Banc d'Espanya, de 27 de juny, sobre transparència dels servicis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs. Conté determinada informació destacada que és especialment rellevant per al destinatari.

El client tindrà dret a sol·licitar, en qualsevol moment de la relació contractual, una còpia del contracte i de la informació precontractual d'este producte.

Identitat i detalls de contacte del depositari.

Dades de l'entitat: WiZink Bank, SAU
Adreça: C/ Ulises 16-18, 28043, Madrid
Número de telèfon: 91 175 08 69
Correu electrònic: contacto@wizink.es
www.wizink.es

En la prestació dels seus servicis, l'entitat està sotmesa a l'autorització i supervisió del Banc d'Espanya, en els registres del qual es troba inscrita amb el número 0229.

Descripció de les característiques principals del producte.

- Import del depòsit:
 - Per a clients nous, mínim de 5.000 € i fins a 250.000 €.
 - Per a clients existents, mínim de 5.000 € i fins a 1.000.000 €.
- **Termini: 12, 18, 25 o 36 mesos.** Transcorregut el termini pactat, el banc li reembossarà el principal depositat, a més de la retribució en les condicions pactades.

INDICADOR DE RISC

1 / 6

Aquest número és indicatiu del risc del producte, 1 / 6 és indicatiu de menor risc i 6 / 6 de major risc.

- **Renovació automàtica al venciment:** arribada la data de venciment, el depòsit quedarà renovat al tipus d'interés que establirà el banc i que li comunicarà amb la deguda antelació, pel mateix termini i quantia, mantenint-se la mateixa periodicitat quant a les successives liquidacions, llevat que qualsevol de les parts denuncie la renovació, sol·licitant la seua cancel·lació.
- Liquidació d'interessos: trimestral.
- Tipus d'interés:
 - 1,887 % TIN (12 mesos)
 - 1,887 % TIN (18 mesos)
 - 1,887 % TIN (25 mesos)
 - 1,887 % TIN (36 mesos)
- **TAE:**
 - **1,90 % TAE (12 mesos):** Tipus d'interés nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durant 12 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un depòsit de 30.000 euros per un termini de 12 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del depòsit el client haurà percebut una remuneració de 566,10 € (interessos bruts)/458,54 € (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 12 mesos equivalen a 365 dies, al tipus d'interés 1,887 % TIN.
 - **1,90 % TAE (18 mesos):** Tipus d'interés nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durant 18 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un depòsit de 30.000 euros per un termini de 18 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del depòsit el client haurà percebut una remuneració de 848,37 € (interessos bruts)/687,18 € (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 18 mesos equivalen a 547 dies, al tipus d'interés 1,887 % TIN.
 - **1,90 % TAE (25 mesos):** Tipus d'interés nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durant 25 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un depòsit de 30.000 euros per un termini de 25 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del depòsit el client haurà percebut una remuneració de 1.180,28 € (interessos bruts)/956,03 € (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 25 mesos equivalen a 761 dies, al tipus d'interés 1,887 % TIN.
 - **1,90 % TAE (36 mesos):** Tipus d'interés nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durant 36 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un depòsit de 30.000 euros per un termini de 36 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del depòsit el client haurà percebut una remuneració de 1.698,30 € (interessos bruts)/1.375,62 € (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 36 mesos equivalen a 1.095 dies, al tipus d'interés 1,887 % TIN.
- **Per a poder contractar este depòsit serà necessari tindre obert un compte d'estalvi en www.wizink.es,** al qual no s'apliquen ni gastos ni comissions d'administració o manteniment.
- **Titulars:** en cas de pluralitat de titulars, la forma de disposició i responsabilitat serà solidària. Una vegada contractat el depòsit, únicament s'admetrà la inclusió de cotitulars durant els quinze (15) dies posteriors a la contractació d'este. La titularitat del depòsit haurà de coincidir sempre amb la del compte d'estalvi.

- **Cancel·lació anticipada: es permet la cancel·lació total. En els casos de traspassos interns de titulars amb compte d'estalvi, en qualsevol moment. En els casos de traspassos externs, una vegada transcorreguts seixanta (60) dies des de la contractació. En el supòsit de cancel·lació anticipada, únicament s'abonarà l'import principal del depòsit i, en concepte de penalització, el Banc descomptarà tots els interessos percebuts fins a eixe moment per raó del depòsit.** Per a això el Titular autoritza irrevocablement el Banc a carregar en el compte d'estalvi vinculat al seu depòsit els interessos indicats anteriorment que se li hagen abonat fins al moment de la cancel·lació del depòsit o a compensar la quantia abonada en concepte d'interessos amb el principal del depòsit. El Titular ha sigut informat que, en cas de cancel·lació anticipada, li seran imputats els rendiments i repercutides les retencions que als efectes fiscals li corresponguen.

El compte d'estalvi es troba vinculat al depòsit a termini, per la qual cosa la cancel·lació d'aquest amb caràcter previ a la durada del depòsit contractat, tindrà com a conseqüència la cancel·lació automàtica d'este, i en este cas li serà aplicable el que s'establix en el paràgraf anterior, és a dir, únicament se li abonarà l'import principal depositat en les condicions indicades anteriorment. La cancel·lació del depòsit no comportarà la cancel·lació del compte d'estalvi, el qual continuarà regint-se d'acord amb allò previst en aquest contracte. Per a la cancel·lació del depòsit i devolució del seu import, s'exigiran els requisits que, a cada moment, assenyale la legislació vigent.

- Oferta per a persones físiques, residents, majors d'edat, contractable a través de www.wizink.es

Informació addicional en cas de comercialització a distància de servicis financers.

Exercici del dret de desistiment.

El Titular podrà desistir del contracte o contractes dins del termini de catorze (14) dies a partir de la seua subscripció. A este efecte es considera com a data de subscripció aquella en la qual el contracte o contractes i/o les operacions siguen firmats o formalitzats pel titular o titulars. El dret de desistiment es podrà exercir per correu electrònic adreçat a atencionalcliente@wizink.es des de l'adreça electrònica comunicada a l'entitat. S'haurà d'adjuntar un document datat i firmat per tots els titulars existents indicant nom/s, cognom/s, NIF i referència del contracte/s o producte/s d'estalvi. Si hi ha saldos existents que cal transferir, caldrà adjuntar a més justificant de titularitat del compte de destinació. Una vegada el Titular haja exercit el desistiment, el Banc restablirà la situació com si el contracte no s'haguera subscrit. Per tant, el Banc retornarà les quantitats que haja pogut rebre del Titular, que s'abonaran al Titular en el compte associat al depòsit.

Legislació i jurisdicció aplicables.

El contracte i les relacions que se'n deriven estaran subjectes a la legislació espanyola. Les parts, amb renúncia al seu propi fur, se sotmeten expressament als jutjats i tribunals del domicili del titular. En el supòsit que hi haguera més d'un client titular en el depòsit a termini seran competents els Jutjats i Tribunals del domicili de qualsevol d'ells, a elecció de l'entitat.

Règim lingüístic.

La informació i els termes contractuals es facilitaran en castellà. Amb el seu consentiment, mentre dure el contracte ens comunicarem amb vosté en castellà.

Informació sobre els mitjans de reclamació.

A la disposició dels sol·licitants, hi ha un servici d'atenció al client per a la gestió de les seues queixes i reclamacions:

Servici d'Atenció al Client. WiZink Bank, SAU
Carrer Ulises, 16-18
28043 (Madrid)
Adreça electrònica: reclamaciones@wizink.es

El termini màxim per a la resolució de queixes i reclamacions sobre un servici de pagament és de 15 dies hàbils. Si la reclamació no és sobre un servici de pagament, el termini és d'1 mes si el reclamant és consumidor resident a la Unió Europea i de 2 mesos si és consumidor no resident a la Unió Europea o no consumidor. Transcorregut el termini sense que el Servici d'Atenció al Client haja dictat la seua resolució o, si escau, de disconformitat amb el pronunciament, podrà adreçar-se al Servici de Reclamacions del Banc d'Espanya (carrer Alcalá, 42-28014 Madrid).

Fiscalitat del depòsit a termini.

Per a residents a Espanya (Territori Comú) els interessos generats s'integren en la base imposable de l'estalvi que tributa en tres trams:

Part de la base liquidable de l'estalvi (€)	Tipus aplicable
Fins a 6.000,00	19%
De 6.000,01 a 50.000,00	21%
De 50.000,01 en endavant	23%

Per a residents a País Basc (Àlaba, Guipúscoa i Biscaia):

Part de la base liquidable de l'estalvi (€)	Tipus aplicable
Fins a 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 endavant	25%

Per a residents a Navarra:

Part de la base liquidable de l'estalvi (€)	Tipus aplicable
Fins a 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 endavant	26%

Els interessos abonats estan subjectes a una retenció a compte de l'IRPF del 19% en Territori Comú, País Basc, i Navarra.

Procés de contractació a distància.

El procés de contractació dels productes a l'empara d'este contracte es farà a distància. Ateses les particularitats d'esta forma de contractació i les limitacions dels sistemes d'identificació vinculats a l'operativa, el Titular o els cotitulars del producte hauran de fer la contractació de manera solidària.

No s'admetrà, per tant, la inclusió d'autoritzats, apoderats ni representants legals. Durant este procés se li indicaran al client, de manera clara i precisa, tots els tràmits que ha de seguir per a formalitzar el contracte.

En particular, haurà de:

1. Conèixer i declarar que ha rebut amb prou antelació la informació prèvia, i conèixer i acceptar els termes i les condicions del contracte, que es posen a la seua disposició.
2. Completar la informació que se li sol·licite.
3. Acceptar les condicions pactades, mitjançant la firma del contracte.

Període de validesa de la informació subministrada.

L'Entitat es reserva la facultat de modificar en qualsevol moment les condicions reflectides en esta informació prèvia, sense que estes condicions, especialment, les econòmiques, constituïsquen una oferta vinculant vers el client, excepte en els casos legalment preceptius. Per tant, en cas de contradicció entre les condicions reflectides en la informació prèvia i les previstes en el Contracte. Estes prevaldrien sempre sobre aquelles.

Informació precontractual del Compte d'estalvis WiZink.

Nota: Les informacions remarcades en este document són especialment rellevants.

Fons de garantia.

WiZink Bank, SAU es troba adherit al Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit previst en el Reial decret 16/2011, de 14 d'octubre. Per a dipòsits en diners, l'import màxim garantit és de 100.000 euros per depositant en cada entitat de crèdit.

INDICADOR DE RISC

1 / 6

Aquest número és indicatiu del risc del producte, 1 / 6 és indicatiu de menor risc i 6 / 6 de major risc.

WiZink Bank, SAU (d'ara endavant, l'«Entitat») facilita esta informació amb finalitats comercials en compliment de la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de servicis financers destinats als consumidors, així com de la Circular 5/2012 de Banc d'Espanya, de 27 de juny, sobre transparència dels servicis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs. Conté determinada informació destacada que és especialment rellevant per al destinatari.

El client tindrà dret a sol·licitar, en qualsevol moment de la relació contractual, una còpia del contracte i de la informació precontractual d'este producte.

Producte.

Compte a la vista dirigit a persones físiques, residents, majors d'edat, contractable a través de www.wizink.es. Este document s'estén en resposta a la seua sol·licitud d'informació, i no comporta per a WiZink Bank, SAU l'obligació d'obrir-li un compte. La informació incorporada té caràcter merament orientatiu i s'ha elaborat basant-se en les condicions actuals del mercat.

Entitat.

WiZink Bank, SAU
Adreça: C/ Ulises 16-18, 28043, Madrid
Número de telèfon: 91 175 08 69
Correu electrònic: contacto@wizink.es
www.wizink.es

En la prestació dels seus servicis, l'entitat està sotmesa a l'autorització i supervisió del Banc d'Espanya, en els registres del qual es troba inscrita sota el número 0229.

Funcionament del compte.

- El compte d'estalvis WiZink no admet:
 - Domiciliacions de rebuts
 - Descoberts al compte
 - Domiciliació de targetes o altres mitjans de pagament que incorporen el compte d'estalvi WiZink com a compte de càrrec o deute d'estos productes o servicis.
 - L'emissió de targetes o altres instruments de pagament.
- Té associat el Contracte Multicanal, que permet al client, a través del servici de Banca per Internet, Banca Telefònica i Banca per Mòbil, fer totes les consultes i operacions que estiguen disponibles a cada moment, respecte dels contractes associats, així com, si escau, subscriure nous contractes amb WiZink Bank, SAU.

- El titular podrà disposar del saldo del seu compte d'estalvis WiZink per mitjà de transferències SEPA (ordinàries o immediates) a altres entitats bancàries o de traspassos interns a un altre dels seus comptes en el banc. Per a fer-ho, el banc podrà sol·licitar-li que introduïska determinats elements d'autenticació reforçada, com el codi PIN o altres d'específics que s'envien per missatge SMS. Les ordres de transferència es processaran una vegada les haja rebut el banc. Si el banc rep una ordre en un dia inhàbil, es considerarà que s'ha rebut el dia hàbil següent. Així mateix, si l'ordre es rep més tard de l'hora límit fixada pel banc per a cada dia hàbil, considerarà que s'ha rebut el dia hàbil següent. Si la transferència és ordinària, les ordres s'executen dins de les 24 hores següents a la recepció; si la transferència és immediata, en un màxim de deu segons.

El titular pot decidir quin és l'import màxim de diners que pot enviar amb transferències immediates. Per a fixar-lo o canviar-lo, el titular ha d'avisar el banc pels canals habituals. Este límit personal sempre serà més baix que els límits generals establits pel banc, que són els següents:

- Transferències immediates realitzades per canals del banc (telèfon, web i App) o a través de servicis PSD2 (agregadors o tercers autoritzats):
 - Límit diari fixat per l'entitat: 3000 €.
 - Límit per operació: 1000 €.
- El Banc retornarà al client, sense demora injustificada, l'import de les operacions de pagament no executades o executades de manera defectuosa i, si escau, restablirà el saldo del compte a la situació en què haguera estat si no haguera tingut lloc l'operació defectuosa.
- El Banc rectificarà les operacions no autoritzades o executades incorrectament, sempre que el client les haja comunicat al banc sense demora injustificada i, en tot cas, dins d'un termini màxim de tretze (13) mesos des de la data del càrrec de l'operació. El Banc retornarà immediatament al client l'import de l'operació no autoritzada, abans del final del dia hàbil següent a aquell en què el banc haja observat, o se li haja notificat, l'operació (excepte en els casos en què hi haja frau).
- El Banc informarà el client, pels canals que tinga establits en el contracte a cada moment, quan observe raons justificades de sospita de frau, frau real o d'amenaces per a la seguretat del compte. En eixos casos, el Banc podrà bloquejar la utilització del compte, informant el client. Este bloqueig es mantindrà mentre persistisquen les raons que el van motivar.
- En cas d'operacions iniciades pel beneficiari, el client tindrà dret a obtindre del Banc, amb data valor no posterior a la del deute, la devolució de la quantitat total corresponent a estes operacions que s'hagen executat, sempre que:
 1. L'autorització del client no especifique, en el moment en què es va concedir, l'import exacte de l'operació de pagament.
 2. Este import supere el que el client haguera pogut esperar raonablement tenint en compte les seues anteriors pautes de gasto i les circumstàncies del cas. El client tindrà dret a sol·licitar esta devolució en un termini de huit setmanes a partir de la data de càrrec en el seu compte.

- El compte admet titulars addicionals. En cas de pluralitat de titulars, la forma de disposició i responsabilitat serà solidària. Tant el depòsit com el compte d'estalvi únicament admetran la inclusió de cotitulars durant els quinze (15) dies posteriors a la seua contractació. El client tindrà accés a la informació sobre les seues operacions en el servei en línia de WiZink.
- El client tindrà accés a la informació sobre les seues operacions en el servei en línia de WiZink. Les comunicacions entre el Banc i el client es faran a través del web privat del Banc, per correu electrònic o telèfon, amb la freqüència i en la forma previstes en la normativa aplicable a cada moment. Per tant, el Banc posarà a disposició del client, de manera mensual, l'extracte de tots els moviments del seu compte d'estalvi, a través de WiZink Online, i comunicarà al client, per correu electrònic o per qualsevol mitjà telemàtic, la disponibilitat d'esta informació. Així mateix, comunicarà prèviament i individualment al client qualsevol modificació contractual del compte d'estalvi, amb l'antelació legalment aplicable a la data en què els canvis tinguen efecte. Tota modificació proposada pel Banc es notificarà al client amb una antelació no inferior a dos (2) mesos respecte de la data d'aplicació proposada.

Durada del contracte.

Indefinida. El Banc podrà resoldre o modificar les condicions del contracte amb un avís previ de dos mesos respecte de la data en què entre en vigor la modificació proposada o siga efectiva la resolució.

Si el client no està conforme amb les noves condicions comunicades, podrà resoldre el contracte abans que estes entren en vigor, sense cap cost.

Es considerarà que el client ha acceptat les modificacions si no en notifica al Banc la no-acceptació abans de la data en què els canvis entren en vigor.

Remuneració del compte.

- Interés nominal anual 0,00% (des de 0,01 € en endavant).
- TAE: 0,00%. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit en el qual el compte del client manté un saldo mitjà de 15.000 € durant un període de 12 mesos, amb liquidació d'interessos mensual. Al final del període, el client haurà percebut una remuneració de 0,00 € (interessos bruts)/0,00 € (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 12 mesos equivalen a 365 dies, al tipus d'interés 0,00% TIN; 0,00% TAE.
- Periodicitat de liquidació mensual.
- La liquidació del compte s'efectuarà mitjançant la determinació del saldo mitjà creditor. S'utilitzarà el criteri de data valor, considerant el conjunt de saldos creditors mantinguts en el període per liquidar.

Comissions

Servici	Comissió
Manteniment del compte	0 €
Transferència	0 € Únicament s'admetran transferències en euros, tant en el cas de les emeses com les rebudes, dins de l'àmbit geogràfic i d'aplicació SEPA (àrea única de pagaments en euros) (és a dir, els estats membres de la UE i els països adherits a este sistema a cada moment). En el cas de la primera transferència rebuda s'exceptuaran Mònaco i San Marino.
Duplicat d'extracte	En format electrònic, 0 € En format paper, 3 € per document

Trasllat de comptes bancaris.

El client pot realitzar el trasllat del seu compte d'estalvi d'acord amb el procediment disposat en el Reial decret llei 19/2017, de 24 de novembre, de comptes de pagament bàsics, trasllat de comptes de pagament i comparabilitat de comissions i en la seua normativa de desenvolupament [Orde ECE/228/2019, de 28 de febrer].

Informació addicional en cas de comercialització a distància de servicis financers.

Període de validesa de la informació subministrada.

L'Entitat es reserva la facultat de modificar en qualsevol moment les condicions reflectides en esta informació prèvia, sense que estes condicions, especialment, les econòmiques, constituïsquen una oferta vinculant vers el client, excepte en els casos legalment preceptius. Per tant, en cas de contradicció entre les condicions reflectides en la informació prèvia i les previstes en el Contracte. Estes prevaldrien sempre sobre aquelles.

Fiscalitat compte d'estalvi.

Per a residents a Espanya (Territori Comú) els interessos generats s'integren en la base imposable de l'estalvi que tributa en tres trams:

Part de la base liquidable de l'estalvi (€)	Tipus aplicable
Fins a 6.000,00	19%
De 6.000,01 a 50.000,00	21%
De 50.000,01 en endavant	23%

Per a residents a País Basc (Àlaba, Guipúscoa i Biscaia):

Part de la base liquidable de l'estalvi (€)	Tipus aplicable
Fins a 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 endavant	25%

Per a residents a Navarra:

Part de la base liquidable de l'estalvi (€)	Tipus aplicable
Fins a 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 endavant	26%

Els interessos abonats estan subjectes a una retenció a compte de l'IRPF del 19% en Territori Comú, País Basc, i Navarra.

Procés de contractació a distància.

El procés de contractació dels productes a l'empara d'este contracte es farà a distància. Ateses les particularitats d'esta forma de contractació i les limitacions dels sistemes d'identificació vinculats a l'operativa, això ho haurà de fer necessàriament el Titular o els cotitulars del producte en règim de solidaritat, per tant, no s'admetrà la inclusió de les figures d'autoritzats, apoderats ni representants legals. Durant este procés se li indicaran al client, de manera clara i precisa, tots els tràmits a seguir per a la formalització del contracte.

En particular, haurà de:

1. Conèixer i declarar rebuda amb suficient antelació la informació prèvia, i conèixer i acceptar els termes i les condicions del contracte, que es posen a la seua disposició.
2. Completar la informació que se li sol·licite.
3. Acceptar les condicions pactades, mitjançant la firma del contracte.

L'entitat emmagatzemarà, a manera de justificant de l'operació, la documentació referent a la contractació efectuada.

Exercici del dret de desistiment.

El titular podrà desistir dels contractes dins del termini dels catorze (14) dies següents a la seua subscripció. A estos efectes, es considera com a data de subscripció aquella en què el titular o titulars firmen o formalitzen el contracte o contractes o l'operació o operacions. El dret de desistiment es podrà exercir per correu electrònic adreçat a atencionalcliente@wizink.es des de l'adreça electrònica comunicada a l'entitat. S'haurà d'adjuntar document datat i firmat per tots els titulars existents indicant nom/s, cognom/s, NIF i referència del contracte/s o producte/s d'estalvi. Si hi ha saldos existents que cal transferir, a més, caldrà adjuntar un justificant de titularitat del compte de destinació. Una vegada el Titular haja exercit el desistiment, el Banc restablirà la situació com si el contracte no s'haguera subscrit. Per tant, el Banc retornarà les quantitats que haja rebut del Titular, les quals s'abonaran al Titular en el compte que indique el client en l'exercici del dret de desistiment.

Legislació i jurisdicció aplicables.

El contracte i les relacions que se'n deriven estaran subjectes a la legislació espanyola. Les parts, amb renúncia al seu propi fur, se sotmeten expressament als jutjats i tribunals del domicili del Titular. En cas que hi haja més d'un Titular en el compte d'estalvi, seran competents els Jutjats i Tribunals del domicili de qualsevol d'ells, a elecció de l'entitat.

Règim lingüístic.

La informació i els termes contractuals es facilitaran en castellà. Amb el seu consentiment, mentre dure el contracte ens comunicarem amb vosté en castellà.

Informació sobre els mitjans de reclamació.

A la disposició dels sol·licitants, hi ha un servei d'atenció al client per a la gestió de les seues queixes i reclamacions:

Servici d'Atenció al Client.
WiZink Bank, SAU
Carrer Ulises, 16-18 28043 (Madrid)
Adreça electrònica: reclamaciones@wizink.es

El termini màxim per a la resolució de queixes i reclamacions sobre un servei de pagament és de 15 dies hàbils. Si la reclamació no és sobre un servei de pagament, el termini és d'un (1) mes si el reclamant és consumidor resident a la Unió Europea i de dos (2) mesos si és consumidor no resident a la Unió Europea o no consumidor. Transcorregut el termini sense que el Servei d'Atenció al Client haja dictat la seua resolució o, si escau, de disconformitat amb el pronunciament, podrà adreçar-se al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya (carrer Alcalá, 42-28014 Madrid).