

Informació precontractual dipòsits a termini WiZink

Nota: Les informacions ressaltades en aquest document són especialment rellevants

Alerta de liquiditat

El reemborsament, 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 està adherit al Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit previst al Reial decret 16/2011, de 14 d'octubre. Per a dipòsits en diners, l'import màxim garantit és de 100.000 euros per dipositant en cada entitat de crèdit.

Aquesta informació es proporciona amb finalitat comercial, per WiZink Bank SAU (en endavant, l'Entitat), en compliment de la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, així com de la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, de 27 de juny, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs, i conté certa informació ressaltada que és especialment rellevant per al destinatari d'aquesta.

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

INDICADOR DE RISC

1 / 6

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

Identitat i detalls de contacte del dipositari

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

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

Descripció de les característiques principals del producte

- Import del dipòsit::
 - per a nous clients, mínim 5.000€ fins a un màxim de 250.000€.
 - per a clients existents, mínim 5.000€ fins a un màxim d'1.000.000€.
- **Termini: 12, 18, 25 o 36 mesos.** Un cop transcorregut el termini pactat, el banc us reemborsarà el principal dipositat, a més de la retribució en les condicions pactades.

- **Renovació automàtica al venciment:** un cop arribada la data de venciment, el dipòsit quedarà renovat al tipus d'interès que establirà el banc i que li comunicarà amb la deguda antelació, pel mateix termini i quantitat, mantenint la mateixa periodicitat pel que fa a les successives liquidacions, llevat que qualsevol de les parts en denunciï la renovació, sol·licitant-ne la cancel·lació.
- Liquidació d'interessos: trimestral.
- Tipus d'interès:
 - 1,887% TIN (12 mesos)
 - 2,084% TIN (18 mesos)
 - 1,985% TIN (25 mesos)
 - 1,689% TIN (36 mesos)
- **TAE:**
 - **1,90% TAE (12 mesos):** Tipus d'interès nominal anual 1,887% [1,90% TAE] aplicable durant 12 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un dipòsit de 30.000 euros per un termini de 12 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del dipòsit, 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'interès 1,887% TIN.
 - **2,10% TAE (18 mesos):** Tipus d'interès nominal anual 2,084% [2,10% TAE] aplicable durant 18 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un dipòsit de 30.000 euros per un termini de 18 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del dipòsit, el client haurà percebut una remuneració de 936,94€ (interessos bruts)/758,92€ (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 18 mesos equivalen a 547 dies, al tipus d'interès 2,084% TIN.
 - **2,00% TAE (25 mesos):** Tipus d'interès nominal anual 1,985% [2,00% TAE] aplicable durant 25 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un dipòsit de 30.000 euros per un termini de 25 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del dipòsit, el client haurà percebut una remuneració de 1.241,58€ (interessos bruts)/1.005,68€ (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 25 mesos equivalen a 761 dies, al tipus d'interès 1,985% TIN.
 - **1,70% TAE (36 mesos):** Tipus d'interès nominal anual 1,689% [1,70% TAE] aplicable durant 36 mesos. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit que el client contracta un dipòsit de 30.000 euros per un termini de 36 mesos, amb liquidació d'interessos trimestral: al venciment del dipòsit, el client haurà percebut una remuneració de 1.520,10€ (interessos bruts)/1.231,28€ (interessos nets). Càlcul realitzat considerant que els 36 mesos equivalen a 1.095 dies, al tipus d'interès 1,689% TIN.
- **Per poder contractar aquest dipòsit, serà necessari tenir obert un compte d'estalvi a wizink.es,** on no s'apliquen ni despeses ni comissions d'administració o manteniment.
- Titulars: en cas de pluralitat de titulars, la forma de disposició i responsabilitat serà solidària. Un cop contractat el dipòsit, només s'admetrà la inclusió de cotitulars durant els 15 dies posteriors a la contractació d'aquest. La titularitat del dipòsit 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'estalvis, en qualsevol moment, i en els casos de traspassos externs, un cop transcorreguts 60 dies des de la contractació. En el supòsit de cancel·lació anticipada, només s'abonarà l'import principal del dipòsit i, en concepte de penalització, el Banc descomptarà tots els interessos percebuts fins aquell moment per raó del dipòsit,** per la qual cosa el Titular autoritza irrevocablement el Banc a abonar al compte d'estalvi vinculat al seu dipòsit els interessos indicats anteriorment que li hagin estat abonats fins al moment de la cancel·lació del dipòsit o a compensar la quantitat abonada en concepte d'interessos amb el principal del dipòsit. El Titular ha estat informat que, en cas de cancel·lació anticipada, li seran imputats els rendiments i repercutides les retencions que als efectes fiscals li corresponguin.
El compte d'estalvi està vinculat al dipòsit a termini, per la qual cosa la cancel·lació d'aquest amb caràcter previ a la durada del dipòsit contractat tindrà com a conseqüència la cancel·lació automàtica d'aquest, i serà d'aplicació el que s'ha establert al paràgraf anterior, és a dir, només s'abonarà l'import principal dipositat en les condicions indicades anteriorment. La cancel·lació del dipòsit no comportarà la cancel·lació del compte d'estalvi, que seguirà regint-se d'acord amb el que es preveu en aquest contracte. Per a la cancel·lació del dipòsit i devolució del seu import, s'exigiran els requisits que, en cada moment, assenyali la legislació vigent.
 - Oferta per a persones físiques, residents, majors d'edat, i contractable a través de www.wizink.es
-

Informació addicional en cas de comercialització a distància de serveis financers

Exercici del dret de desistiment

El titular podrà desistir del(s) contracte(s) dins del termini dels catorze dies següents a la subscripció. A aquests efectes, es considera com a data de subscripció la data en què el(s) contracte(s) i/o operació(ns) sigui(n) firmat(s) o formalitzat(s) pel(s) titular(s). El dret de desistiment es pot exercir per correu electrònic dirigit a atencionalcliente@wizink.es des de l'adreça de correu informada a l'entitat. Cal adjuntar el document datat i firmat per tots els titulars existents indicant-ne els noms, cognoms, NIF i referència dels contractes o productes d'estalvi. En cas que hi hagi saldos existents que calgui transferir, a més, caldrà incloure un justificant de titularitat del compte de destí. Un cop el titular hagi exercit el desistiment, el Banc procedirà a restablir la situació com si el contracte no s'hagués formalitzat, per la qual cosa el Banc retornarà les quantitats que hagi pogut rebre del titular, que seran abonades al titular al compte associat al dipòsit.

Legislació i jurisdicció aplicables

Al contracte i a les relacions que se'n derivin els serà d'aplicació 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 hagués més d'un client titular en el dipòsit 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 català. Amb el vostre consentiment, durant la durada del contracte, les nostres comunicacions seran en català.

Informació sobre els mitjans de reclamació

Els Sol·licitants tenen a la seva disposició un Servei d'atenció al client per a la gestió de les seves queixes i reclamacions:

Servei d'atenció al client.

WiZink Bank, SAU

C/ 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'1 mes si el reclamant és consumidor resident a la Unió Europea i 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 hagi dictat la seva resolució o en cas de disconformitat amb el pronunciament, podrà dirigir-se al Servei de Reclamacions de Banco de España [carrer Alcalá, 42-28014 Madrid]

Fiscalitat del dipòsit a termini

Per a residents a Espanya [Territori comú], els interessos generats s'integren a 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 Euskadi [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, Euskadi i Navarra.

Procés de contractació a distància

El procés de contractació dels productes a l'empara d'aquest contracte s'efectuarà a distància. A causa de les particularitats d'aquesta forma de contractació i a 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 i, per tant, no s'admetrà la inclusió de les figures d'autoritzats, apoderats ni representants legals. Durant aquest procés, s'indicaran al client, de manera clara i precisa, tots els tràmits que cal 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 seva disposició.
2. Completar la informació que li sigui sol·licitada.
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 aquesta informació prèvia, sense que aquestes condicions, especialment les econòmiques, constitueixin una oferta vinculant cap al client, excepte en els casos legalment preceptius, de manera que, en el supòsit de contradicció entre les condicions reflectides a la informació prèvia i les contemplades en el contracte, aquestes prevalguin sempre sobre aquelles.

Informació precontractual compte d'estalvis WiZink

Nota: Les informacions ressaltades en aquest document són especialment rellevants

Fons de garantia

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

INDICADOR DE RISC

1 / 6

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

Aquesta informació es proporciona amb finalitat comercial, per WiZink Bank SAU (en endavant, l'Entitat), en compliment de la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, així com de la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, de 27 de juny, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs, i conté certa informació ressaltada que és especialment rellevant per al destinatari d'aquesta.

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

Producte

Compte a la vista dirigit a persones físiques, residents, majors d'edat, contractable a través de www.wizink.es. Aquest document es presenta en resposta a la vostra sol·licitud d'informació i no comporta per a WiZink Bank SAU l'obligació d'obrir-vos 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

Adreça electrònica: contacto@wizink.es www.wizink.es

En la prestació dels seus serveis, l'Entitat està sotmesa a l'autorització i supervisió del Banc d'Espanya, als 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 incorporin el compte d'estalvis WiZink com a compte de càrrec o debit d'aquests productes o serveis.
 - L'emissió de targetes o altres instruments de pagamen.

- Té associat el Contracte Multicanal, el qual faculta el client, a través del servei de Banca per Internet, Banca Telefònica i Banca per Mòbil, a dur a terme totes les consultes i operacions que estiguin disponibles en cada moment respecte als contractes associats, així com, si escau, a formalitzar nous contractes amb WiZink Bank SAU.
- El titular podrà disposar del saldo del seu compte d'estalvi WiZink a través de transferència. Per a això, el banc podrà sol·licitar-li que introdueixi determinats elements d'autenticació reforçada, com serien el seu codi PIN i/o codis específics enviats per SMS. Les ordres de transferència es processaran un cop el banc les hagi rebut. Si el banc rep una ordre en un dia inhàbil, s'entendrà rebuda el següent dia hàbil. Així mateix, si l'ordre es rep més tard de l'hora límit fixada pel banc per a cada dia hàbil, s'entendrà rebuda el següent dia hàbil. Les ordres s'executaran dins de les 24 hores següents a la recepció.
- 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 estaria si no hagués tingut lloc l'operació defectuosa.
- El banc rectificarà les operacions no autoritzades o executades incorrectament, sempre que el client les hagi comunicat al banc sense demora injustificada i, en tot cas, dins d'un termini màxim de tretze 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 al qual el banc hagi observat, o se li hagi notificat, l'operació [excepte en els casos en què hi hagi frau].
- El banc informará el client, pels canals establerts al contracte en cada moment, quan observi raons justificades de sospita de frau, frau real o d'amenaques per a la seguretat del compte. En aquests casos, el banc podrà bloquejar l'ús del compte, informant-ne el client. Aquest bloqueig es mantindrà mentre persisteixin les raons que el van motivar.
- En cas d'operacions iniciades pel beneficiari, el client tindrà dret a obtenir del banc, amb data valor no posterior a la del càrrec, la devolució de la quantitat total corresponent a les operacions que s'haguessin executat, sempre que (i) l'autorització del client no especifiqués, en el moment en què es va concedir, l'import exacte de l'operació de pagament i (ii) l'import en qüestió superi el que el client hagués pogut esperar raonablement tenint en compte les seves pautes de despesa anterior i les circumstàncies del cas. El client tindrà dret a sol·licitar aquesta devolució en un termini de vuit setmanes a partir de la data de càrrec al seu compte. El compte admet titulars addicionals. En cas de pluralitat de titulars, la forma de disposició i responsabilitat serà solidària. Tant el dipòsit com el compte d'estalvi només admetran la inclusió de cotitulars durant els quinze dies posteriors a la contractació, sent condició indispensable la coincidència plena en la titularitat d'ambdós contractes.
- El client tindrà accés a la informació sobre les seves operacions en el servei en línia de WiZink. Les comunicacions entre el banc i el client es faran a través de la web privada del banc, correu electrònic o telèfon, amb la freqüència i en la forma previstes en la normativa aplicable en cada moment. En conseqüència, el banc posarà a disposició del client, de forma mensual, l'extracte de tots els moviments produïts al seu compte d'estalvis, a través de WiZink Online, i comunicarà al client, a través de correu electrònic o per qualsevol mitjà telemàtic, la disponibilitat d'aquesta informació. Així mateix, comunicarà al client, prèviament i de manera individual, qualsevol modificació contractual del compte d'estalvis, amb l'antelació legalment aplicable a la data en què els canvis tinguin efecte. Tota modificació proposada pel banc serà notificada 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 previ avís de dos mesos respecte de la data en què entri en vigor la modificació proposada o sigui efectiva la resolució.

Si el client no està conforme amb les noves condicions comunicades, podrà resoldre el contracte abans de l'entrada en vigor d'aquestes sense cap cost.

Es considerarà que el client ha acceptat les modificacions en cas de no notificar al banc la seva no acceptació amb anterioritat a la data en què els canvis entrin en vigor.

Remuneració del compte

- Interès nominal anual 0,00% (des de 0,01€ en endavant).
- **TAE: 0,00%**. Exemple representatiu del producte, basat en el supòsit en què 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 efectuat considerant que els 12 mesos equivalen a 365 dies, al tipus d'interès 0,00% TIN; 0,00% TAE.
- Periodicitat de liquidació mensual.
- La liquidació del compte s'efectuarà mitjançant la determinació del saldo mitjà creditor. Per fer-ho, s'utilitzarà el criteri de data valor, considerant el conjunt de saldos creditors mantinguts en el període que es liquidarà.

Comissions

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

Trasllat de comptes bancaris

El client pot efectuar el trasllat del seu compte d'estalvis de conformitat amb el procediment disposat al Reial Decret Llei 19/2017, de 24 de novembre, de comptes de pagament bàsiques, trasllat de comptes de pagament i comparabilitat de comissions i en la seva normativa de desenvolupament [ordre ECE/228/2019, de 28 de febrer].

Informació addicional en cas de comercialització a distància de serveis financers

Període de validesa de la informació subministrada

L'Entitat es reserva la facultat de modificar en qualsevol moment les condicions reflectides en aquesta informació prèvia, sense que aquestes condicions, especialment les econòmiques, constitueixin una oferta vinculant cap al client, excepte en els casos legalment preceptius, de manera que en el supòsit de contradicció entre les condicions reflectides a la informació prèvia i les contemplades en el contracte, aquestes prevaldrien sempre sobre aquelles.

Fiscalitat compte d'estalvi

Per a residents a Espanya (territori comú), els interessos generats s'integren a 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 Euskadi (Àlaba, Guipúscoa i Biscaia):

Part de la base liquidable de l'estalvi (€)	Tipus aplicable
Fins 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 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, Euskadi i Navarra.

Procés de contractació a distància

El procés de contractació dels productes a l'empara d'aquest contracte s'efectuarà a distància. A causa de les particularitats d'aquesta forma de contractació i a 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 i, per tant, no s'admetrà la inclusió de les figures d'autoritzats, apoderats ni representants legals. Durant aquest procés s'indicaran al client, de manera clara i precisa, tots els tràmits que cal 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 seva disposició.
2. Completar la informació que li sigui sol·licitada.
3. Acceptar les condicions pactades, mitjançant la firma del contracte.

L'Entitat guardarà, a manera de justificant de l'operació, la documentació referent a la contractació efectuada.

Exercici del dret de desistiment

El titular podrà desistir del(s) contracte(s) dins del termini dels catorze dies següents a la subscripció. A aquests efectes, es considera com a data de formalització la data en què el(s) contracte(s) i/o operació(ns) sigui(n) firmat(s) o formalitzat(s) pel(s) titular(s). El dret de desistiment es pot exercir per correu electrònic dirigit a atencionalcliente@wizink.es des de l'adreça de correu informada a l'entitat. Cal adjuntar el document datat i firmat per tots els titulars existents indicant-ne els noms, cognoms, NIF i referència dels contractes o productes d'estalvi. En cas que hi hagi saldos existents que calgui transferir, a més, caldrà incloure un justificant de titularitat del compte de destí. Un cop el titular hagi exercit el desistiment, el Banc procedirà a restablir la situació com si el contracte no s'hagués subscrit, per la qual cosa, el Banc retornarà les quantitats que hagi pogut rebre del titular, que seran abonades al titular al compte que indiqui el client en l'exercici del dret de desistiment.

Legislació i jurisdicció aplicables

Al contracte i a les relacions que se'n derivin els serà d'aplicació 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 hagués més d'un client titular al compte d'estalvis, 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 català. Amb el vostre consentiment, durant la durada del contracte, les nostres comunicacions seran en català.

Informació sobre els mitjans de reclamació

Els Sol·licitants tenen a la seva disposició un Servei d'atenció al client per a la gestió de les seves queixes i reclamacions:

Servei d'atenció al client.
WiZink Bank, SAU
C/ 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'1 mes si el reclamant és consumidor resident a la Unió Europea i 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 hagi dictat la seva resolució o en cas de disconformitat amb el pronunciament, podrà dirigir-se al Servei de Reclamacions de Banco de España [carrer Alcalá, 42-28014 Madrid]
