

Información precontractual del Depósito a plazo de WiZink.

Nota: las informaciones resaltadas en este documento son especialmente relevantes.

Alerta de liquidez

 El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal invertido están sujetos a comisiones o penalizaciones.

Fondo de Garantía.

WiZink Bank, SAU está adherido al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito previsto en el Real Decreto 16/2011, de 14 de octubre. Para depósitos en dinero, el importe máximo garantizado es de 100.000 € por depositante en cada entidad de crédito.

WiZink Bank, SAU (en adelante, la «Entidad»), facilita esta información con fines comerciales en cumplimiento de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, así como de la Circular 5/2012 de Banco de España, de 27 de junio, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. Contiene determinada información resaltada que es especialmente relevante para el destinatario de la misma.

El cliente tendrá derecho a solicitar, en cualquier momento de la relación contractual, una copia del contrato y de la información precontractual de este producto.

Identidad y datos de contacto del depositario.

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

En la prestación de sus servicios, la Entidad está sometida a la autorización y supervisión del Banco de España, en cuyos registros se encuentra inscrita bajo el número 0229.

Descripción de las características principales del producto.

- Importe del depósito:
 - Para nuevos clientes, mínimo de 5.000 € y 250.000 €.
 - Para clientes existentes, mínimo de 5.000 € y 1.000.000 €.
- **Plazo: 12, 18, 25 o 36 meses.** Transcurrido el plazo pactado el Banco le reembolsará el principal depositado, además de la retribución en las condiciones pactadas.

INDICADOR DE RIESGO

1 / 6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

- **Renovación automática al vencimiento: llegada la fecha de vencimiento, el depósito se renovará al tipo de interés que establecerá el Banco y que se comunicará con la debida antelación, por el mismo plazo y cuantía, manteniéndose la misma periodicidad en cuanto a las sucesivas liquidaciones, salvo si una de las partes denuncia la renovación, solicitando su cancelación.**
- Liquidación de intereses: trimestral.
- Tipo de interés:
 - 1,887 % TIN (12 meses)
 - 2,084 % TIN (18 meses)
 - 1,985 % TIN (25 meses)
 - 1,689 % TIN (36 meses)
- **TAE:**
 - **1,90 % TAE (12 meses):** Tipo de interés nominal anual 1,887 % (1,90 % TAE) aplicable durante 12 meses. Ejemplo representativo basado en el supuesto que el cliente contrata un depósito de 30.000 € por un plazo de 12 meses, con liquidación de intereses trimestral; al final del periodo el cliente habrá percibido una remuneración de 566,10 € (intereses brutos) / 458,54 € (intereses netos). Cálculo realizado considerando que los 12 meses equivalen a 365 días, al tipo de interés 1,887 % TIN.
 - **2,10 % TAE (18 meses):** Tipo de interés nominal anual 2,084 % (2,10 % TAE) aplicable durante 18 meses. Ejemplo representativo basado en el supuesto que el cliente contrata un depósito de 30.000 € por un plazo de 18 meses, con liquidación de intereses trimestral; al final del periodo el cliente habrá percibido una remuneración de 936,94 € (intereses brutos) / 758,92 € (intereses netos). Cálculo realizado considerando que los 18 meses equivalen a 547 días, al tipo de interés 2,084 % TIN.
 - **2,00 % TAE (25 meses):** Tipo de interés nominal anual 1,985 % (2,00 % TAE) aplicable durante 25 meses. Ejemplo representativo basado en el supuesto que el cliente contrata un depósito de 30.000 € por un plazo de 25 meses, con liquidación de intereses trimestral; al final del periodo el cliente habrá percibido una remuneración de 1.241,58 € (intereses brutos) / 1.005,68 € (intereses netos). Cálculo realizado considerando que los 25 meses equivalen a 761 días, al tipo de interés 1,985 % TIN.
 - **1,70 % TAE (36 meses):** Tipo de interés nominal anual 1,689 % (1,70 % TAE) aplicable durante 36 meses. Ejemplo representativo basado en el supuesto que el cliente contrata un depósito de 30.000 € por un plazo de 36 meses, con liquidación de intereses trimestral; al final del periodo el cliente habrá percibido una remuneración de 1.520,10 € (intereses brutos) / 1.231,28 € (intereses netos). Cálculo realizado considerando que los 36 meses equivalen a 1.095 días, al tipo de interés 1,689 % TIN.
- **Para poder contratar este depósito será necesario tener abierta una cuenta de ahorro en www.wizink.es, a la que no se aplican ni gastos ni comisiones de administración o mantenimiento.**
- Titulares: en caso de que haya varios titulares, la forma de disposición y responsabilidad será solidaria. Una vez contratado el depósito, únicamente se admitirá la inclusión de cotitulares durante los quince (15) días posteriores a la contratación del mismo. La titularidad del depósito deberá coincidir siempre con la de la cuenta de ahorro.

- **Cancelación anticipada: se permite la cancelación total. En los casos de traspasos internos de Titulares con cuenta de ahorro, en cualquier momento. En los casos de traspasos externos, una vez transcurridos sesenta (60) días desde la contratación. En el supuesto de cancelación anticipada únicamente se abonará el importe principal del depósito y, en concepto de penalización, el Banco descontará todos los intereses percibidos hasta ese momento por razón del depósito.** Para ello el Titular, autoriza irrevocablemente al Banco a adeudar en la cuenta de ahorro vinculada a su depósito, los intereses indicados anteriormente que le hayan sido abonados hasta el momento de la cancelación del depósito o a compensar la cuantía abonada en concepto de intereses con el principal del depósito. Se ha informado al Titular de que, en caso de cancelación anticipada, se le imputarán los rendimientos y se repercutirán las retenciones de impuestos que le correspondan.

La cuenta de ahorro está vinculada al depósito a plazo, por lo que la cancelación de la misma con antes de que finalice la duración del depósito contratado dará lugar a la cancelación automática de éste- En tal caso se aplicará lo establecido en el párrafo anterior, es decir, únicamente se le abonará el importe principal depositado en las condiciones indicadas anteriormente. La cancelación del depósito no conllevará la cancelación de la cuenta de ahorro, que seguirá rigiéndose de acuerdo a lo previsto en este Contrato. Para la cancelación del depósito y devolución de su importe, deberán cumplirse los requisitos que, en cada momento, establezca la legislación vigente.

- Oferta para personas físicas, residentes, mayores de edad, que se puede contratar a través de www.wizink.es

Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financieros.

Ejercicio del derecho de desistimiento.

El Titular podrá desistir del contrato o contratos en un plazo de catorce (14) días a partir de su celebración. A estos se considera como fecha de celebración la fecha en la que el titular o titulares firmen o formalicen el contrato o los contratos / o la operación o las operaciones. El derecho de desistimiento se podrá ejercitar por correo electrónico dirigido a atencionalcliente@wizink.es desde la dirección de correo electrónico que se haya comunicado a la Entidad. Se deberá adjuntar documento fechado y firmado por todos los titulares existentes indicando nombre/s, apellido/s, NIF y referencia del contrato o contratos; o producto o productos de ahorro. Si hubiera saldos existentes que deban transferirse se adjuntará asimismo un justificante de titularidad de la cuenta de destino. Una vez el Titular haya ejercido el desistimiento, el Banco procederá a restablecer la situación como si el contrato no se hubiera celebrado. Por lo tanto el Banco devolverá las cantidades que haya podido recibir del Titular, que se abonarán abonadas al Titular en la cuenta asociada al depósito.

Legislación y jurisdicción aplicable.

El contrato y las relaciones derivadas del mismo estarán sujetos a la legislación española. Las partes, con renuncia a su propio fuero, se someten expresamente a los juzgados y tribunales del domicilio del Titular. Si hay más de un Titular en el depósito a plazo serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio de cualquiera de ellos, a elección de la Entidad.

Régimen lingüístico.

La información y las condiciones del contrato se facilitarán en castellano. Con su consentimiento, durante la duración del contrato nos comunicaremos con usted en castellano.

Información sobre los medios de reclamación.

Existe a disposición de los Solicitantes un Servicio de Atención al Cliente para la gestión de sus quejas y reclamaciones:

Servicio de Atención al Cliente. WiZink Bank, SAU
Calle Ulises 16-18
28043 (Madrid)
Correo electrónico: reclamaciones@wizink.es

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones sobre un servicio de pago es de quince (15) días hábiles. Si la reclamación no se refiere a un servicio de pago, el plazo es de un (1) mes si el reclamante es consumidor residente en la Unión Europea y dos (2) meses si se trata de consumidor no residente en la Unión Europea o no se trata de un consumidor. Transcurrido el plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya dictado su resolución o en caso de disconformidad con el pronunciamiento, podrás dirigirte al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (calle Alcalá, 42-28014 Madrid).

Fiscalidad del depósito a plazo.

Para residentes en España (Territorio Común) los intereses generados se integran en la base imponible del ahorro que tributa en tres tramos:

Parte de la base liquidable del ahorro (€)	Tipo aplicable
Hasta 6.000,00	19 %
De 6.000,01 a 50.000,00	21 %
De 50.000,01 en adelante	23 %

Para residentes en País Vasco (Álava, Guipúzcoa y Vizcaya):

Parte de la base liquidable del ahorro (€)	Tipo aplicable
Hasta 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 adelante	25 %

Para residentes en Navarra:

Parte de la base liquidable del ahorro (€)	Tipo aplicable
Hasta 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 adelante	26 %

Los intereses abonados están sujetos a una retención a cuenta del IRPF del 19 % en Territorio Común, País Vasco, y Navarra.

Proceso de contratación a distancia.

El proceso de contratación de los productos objeto de este contrato se realizará a distancia. Debido a las particularidades de esta forma de contratación y a las limitaciones de los sistemas de identificación vinculados a la operativa, el Titular o cotitulares del producto deberán proceder a la contratación de manera solidaria.

No se admitirá, por tanto, la inclusión de autorizados, apoderados ni representantes legales. Durante este proceso se le indicarán al cliente, de manera clara y precisa, todos los trámites que debe seguir para formalizar Contrato.

En particular, deberá:

1. Conocer y declarar que ha recibido con suficiente antelación la información previa, y conocer y aceptar los términos y las condiciones del Contrato, que se ponen a su disposición.
2. Completar la información que se solicite.
3. Aceptar las condiciones pactadas, mediante la firma del contrato.

Periodo de validez de la información facilitada.

La Entidad se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones reflejadas en esta información previa, sin que dichas condiciones, especialmente, las económicas, constituyan una oferta vinculante hacia el cliente, excepto en los casos legalmente preceptivos. Por lo tanto, caso de contradicción entre las condiciones reflejadas en la información previa y las contempladas en el Contrato. Estas prevalecerían siempre sobre aquéllas.

Información precontractual de la Cuenta de Ahorro WiZink.

Nota: las informaciones resaltadas en este documento son especialmente importantes.

Fondo de Garantía.

WiZink Bank SAU está adherido al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito previsto en el Real Decreto 16/2011, de 14 de octubre. Para depósitos en dinero, el importe máximo garantizado es de 100.000 euros por depositante en cada entidad de crédito.

INDICADOR DE RIESGO

1 / 6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

WiZink Bank, SAU (en adelante, la «Entidad»), facilita esta información con fines comerciales en cumplimiento de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, así como de la Circular 5/2012 de Banco de España, de 27 de junio, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. Contiene determinada información resaltada que es especialmente relevante para el destinatario de la misma.

El cliente tendrá derecho a solicitar, en cualquier momento de la relación contractual, una copia del contrato y de la información precontractual de este producto.

Producto.

Cuenta a la vista dirigida a personas físicas, residentes, mayores de edad, que se puede contratar a través de www.wizink.es. El presente documento se extiende en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para WiZink Bank, SAU la obligación de abrirle una cuenta. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo y se ha elaborado basándose en las condiciones actuales del mercado.

Entidad.

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

En la prestación de sus servicios, la Entidad está sujeta a la autorización y supervisión del Banco de España, en cuyos registros se encuentra inscrita bajo el número 0229.

Funcionamiento de la cuenta.

- La cuenta de ahorro WiZink no admite:
 - Domiciliaciones de recibos
 - Descubiertos en cuenta
 - Domiciliación de tarjetas u otros medios de pago que incorporen la cuenta de ahorro WiZink como cuenta de cargo o adeudo de dichos productos o servicios.
 - La emisión de tarjetas u otros instrumentos de pago.
- Está asociada al Contrato Multicanal, que permite al cliente, a través del servicio de Banca por Internet, Banca Telefónica y Banca por Móvil, realizar todas las consultas y operaciones que estén disponibles en cada momento en relación con los contratos asociados, así como, en su caso, suscribir nuevos contratos con WiZink Bank, SAU.

- El Titular podrá disponer del saldo de su cuenta de ahorro WiZink a través de transferencia. Para ello, el Banco podrá solicitarle que introduzca determinados elementos de autenticación reforzada, como su código PIN o códigos específicos remitidos por mensaje SMS. Las órdenes de transferencia se procesarán una vez las haya recibido el Banco. Si el Banco recibe una orden en un día inhábil, se considerará que se ha recibido el siguiente día hábil. Asimismo, si la orden se recibe más tarde de la hora límite fijada por el Banco para cada día hábil, considerará que se ha recibido el siguiente día hábil. Las órdenes se ejecutarán dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.
- El Banco devolverá al cliente, sin demora injustificada, el importe de las operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas de forma defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta a la situación en que habría estado si no hubiera tenido lugar la operación defectuosa.
- El Banco rectificará las operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, siempre que el cliente las haya comunicado al Banco sin demora injustificada y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo de la operación. El Banco devolverá inmediatamente al cliente el importe de la operación no autorizada, antes del final del día hábil siguiente al día en el que el Banco haya observado, o se le haya notificado, la operación (salvo en los casos en que exista fraude).
- El Banco informará al cliente, a través de los canales que tenga establecidos en el Contrato en cada momento, cuando observe razones justificadas de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad de la cuenta. En tales casos, el Banco podrá bloquear la utilización de la cuenta, informando al cliente. Dicho bloqueo se mantendrá mientras persistan las razones que lo motivaron.
- En caso de operaciones iniciadas por el beneficiario, el cliente tendrá derecho a obtener del Banco, con fecha valor no posterior a la del adeudo, la devolución de la cantidad total correspondiente a dichas operaciones que se hayan ejecutado, siempre que
 1. La autorización del cliente no especifique en el momento en que se concedió, el importe exacto de la operación de pago.
 2. Dicho importe supere el que el cliente hubiese podido esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto y las circunstancias del caso. El cliente tendrá derecho a solicitar dicha devolución en un plazo de ocho semanas a partir de la fecha de adeudo en su cuenta.
- La cuenta admite titulares adicionales. Si hay varios titulares la forma de disposición y responsabilidad será solidaria. Tanto el depósito como la cuenta de ahorro únicamente admitirán la inclusión de cotitulares durante los quince (15) días posteriores a su contratación. Será condición indispensable para ello la coincidencia plena en la titularidad de ambos contratos.
- El cliente tendrá acceso a la información sobre sus operaciones en el servicio online de WiZink. Las comunicaciones entre el Banco y el cliente se realizarán a través de la web privada del Banco, correo electrónico o teléfono, con la frecuencia y en la forma previstas en la normativa aplicable en cada momento. Por lo tanto, el Banco pondrá a disposición del cliente, de forma mensual, el extracto de todos los movimientos de en su cuenta de ahorro, a través de WiZink Online, y comunicará al cliente, por correo electrónico o por cualquier medio telemático, la disponibilidad de dicha información. Asimismo, comunicará previa e individualmente al cliente cualquier modificación contractual de la cuenta de ahorro, con la antelación legalmente aplicable a la fecha en que los cambios tengan efecto. Toda modificación propuesta por el Banco será notificada al cliente con una antelación no inferior a dos (2) meses respecto de la fecha de aplicación propuesta.

Duración del contrato.

Indefinida. El Banco podrá resolver o modificar las condiciones del Contrato con un preaviso de dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta o sea efectiva la resolución.

Si el cliente no está conforme con las nuevas condiciones comunicadas, podrá resolver el contrato antes de la entrada en vigor de las mismas, sin coste alguno.

Se considerará que el cliente ha aceptado las modificaciones si no notifica al Banco las acepta antes de la fecha en que los cambios entren en vigor.

Remuneración de la cuenta.

- Interés nominal anual 0,00 % [desde 0,01 € en adelante].
- TAE: 0,00 %. Ejemplo representativo del producto, basado en el supuesto en el que la cuenta del cliente mantiene un saldo medio de 15.000 € durante un periodo de 12 meses, con liquidación de intereses mensual. Al final del periodo el cliente habrá percibido una remuneración de 0,00 € (intereses brutos) / 0,00 € (intereses netos). Cálculo realizado considerando que los 12 meses equivalen a 365 días, al tipo de interés 0,00 % TIN; 0,00 % TAE.
- Periodicidad de liquidación mensual.
- La liquidación de la cuenta se efectuará mediante la determinación del saldo medio acreedor. Para ello, se utilizará el criterio de fecha valor, considerando el conjunto de saldos acreedores mantenidos en el periodo a liquidar.

Comisiones

Servicio	Comisión
Mantenimiento de la cuenta	0 €
Transferencia	0 € Solo se admitirán transferencias en euros, tanto en el caso de las emitidas como las recibidas, dentro del ámbito geográfico y de aplicación SEPA (Área Única de Pagos en Euros) (es decir los Estados miembros de la UE y los países adheridos a dicho sistema en cada momento). En el caso de la primera transferencia recibida quedan excluidos Mónaco y San Marino.
Duplicado de extracto	En formato electrónico, 0 € En formato papel, 3 € por documento

Traslado de cuentas bancarias.

El cliente puede realizar el traslado de su cuenta de ahorro de conformidad con el procedimiento dispuesto en el Real Decreto Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones y en su normativa de desarrollo (Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero).

Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financieros.

Período de validez de la información facilitada.

La Entidad se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones reflejadas en esta información previa, sin que dichas condiciones, especialmente, las económicas, constituyan una oferta vinculante hacia el cliente, excepto en los casos legalmente preceptivos. Por lo en el caso de contradicción entre las condiciones reflejadas en la información previa y las contempladas en el Contrato. Estas prevalecerían siempre sobre aquellas.

Fiscalidad de la cuenta de ahorro

Para residentes en España (Territorio Común) los intereses generados se integran en la base imponible del ahorro que tributa en tres tramos:

Parte de la base liquidable del ahorro (€)	Tipo aplicable
Hasta 6.000,00	19 %
De 6.000,01 a 50.000,00	21 %
De 50.000,01 en adelante	23 %

Para residentes en País Vasco (Álava, Guipúzcoa y Vizcaya):

Parte de la base liquidable del ahorro (€)	Tipo aplicable
Hasta 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 adelante	25%

Para residentes en Navarra:

Parte de la base liquidable del ahorro (€)	Tipo aplicable
Hasta 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 adelante	26 %

Los intereses abonados están sujetos a una retención a cuenta del IRPF del 19 % en Territorio Común, País Vasco, y Navarra.

Proceso de contratación a distancia.

El proceso de contratación de los productos al objeto de este contrato se realizará a distancia. Debido a las particularidades de esta forma de contratación y a las limitaciones de los sistemas de identificación vinculados a la operativa, esto se deberá realizar necesariamente por el Titular o Cotitulares del producto en régimen de solidaridad, no admitiéndose, por tanto, la inclusión de las figuras de autorizados, apoderados ni representantes legales. Durante este proceso se le indicarán al cliente, de manera clara y precisa, todos los trámites a seguir para la formalización del contrato.

En particular, deberá:

1. Conocer y declarar recibida con suficiente antelación la información previa, y conocer y aceptar los términos y las condiciones del contrato, que se ponen a su disposición.
2. Completar la información que le sea solicitada.
3. Aceptar las condiciones pactadas, mediante la firma del contrato.

La Entidad almacenará, a modo de justificante de la operación, la documentación referente a la contratación efectuada.

Ejercicio del derecho de desistimiento.

El Titular podrá desistir del contrato o de los contratos en un plazo de catorce (14) días a partir de su celebración. A estos efectos se consideran como fecha de celebración la fecha en la que el titular o titulares firmen o formalicen el contrato o los contratos o la operación u operaciones. El derecho de desistimiento se podrá ejercitar por correo electrónico dirigido a atencionalcliente@wizink.es desde la dirección de correo electrónico que se haya comunicado Entidad. Se deberá adjuntar documento fechado y firmado por todos los Titulares existentes indicando nombre/s, apellido/s, NIF y referencia del contrato/s o producto/s de ahorro. Si hubiera saldos existentes que deban transferirse, se adjuntará asimismo un justificante de titularidad de la cuenta de destino. Una vez el Titular haya ejercido el desistimiento, el Banco procederá a restablecer la situación como si el contrato no se hubiera celebrado. Por lo tanto, el Banco devolverá las cantidades que haya podido recibir del Titular, que se abonarán al Titular en la cuenta que indique el cliente en el ejercicio del derecho de desistimiento.

Legislación y jurisdicción aplicable.

Al contrato y a las relaciones derivadas del mismo estarán sujetos a la legislación española. Las partes, con renuncia a su propio fuero, se someten expresamente a los juzgados y tribunales del domicilio del Titular. Si hay de que hubiere más de un Titular en la cuenta de ahorro serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio de cualquiera de ellos, a elección de la Entidad.

Régimen lingüístico.

La información y las condiciones del contrato se facilitarán en castellano. Con su consentimiento, durante la duración del contrato nos comunicaremos con usted en castellano.

Información sobre los medios de reclamación.

Existe a disposición de los Solicitantes un Servicio de Atención al Cliente para la gestión de sus quejas y reclamaciones:

Servicio de Atención al Cliente.

WiZink Bank, SAU

Calle Ulises 16-18 28043 (Madrid)

Correo electrónico: reclamaciones@wizink.es

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones sobre un servicio de pago es de quince (15) días hábiles. Si la reclamación no se refiere un servicio de pago, el plazo es de un (1) mes si el reclamante es consumidor residente en la Unión Europea y dos (2) meses si se trata de consumidor no residente en la Unión Europea o no se trata de un consumidor. Transcurrido el plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya dictado su resolución o en caso de disconformidad con el pronunciamiento, podrás dirigirte al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (calle Alcalá, 42-28014 Madrid).