

## Información precontractual depósitos a plazo 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 se encuentra 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.

La presente información se proporciona con finalidad comercial, por WiZink Bank, SAU [en adelante, la Entidad], 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, y 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.

#### 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.

### Identidad y detalles 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](mailto:contacto@wizink.es)  
[www.wizink.es](http://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 5.000€ hasta un máximo de 250.000€.
  - para clientes existentes, mínimo 5.000€ hasta un máximo de 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.

- **Renovación automática al vencimiento: llegada la fecha de vencimiento, el depósito quedará renovado al tipo de interés que establecerá el Banco y que le comunicará con la debida antelación, por el mismo plazo y cuantía, manteniéndose la misma periodicidad en cuanto a las sucesivas liquidaciones,** salvo que cualquiera de las partes denuncie la renovación, solicitando su cancelación.

- Liquidación de intereses: trimestral.

- Tipo de interés:
  - 2,967% TIN [12 meses]
  - 2,722% TIN [18 meses]
  - 2,280% TIN [25 meses]
  - 2,477% TIN [36 meses]

- **TAE:**

- **3,00% TAE (12 meses):** Tipo de interés nominal anual 2,967% [3,00% 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 890,10€ [intereses brutos] / 720,98€ [intereses netos]. Cálculo realizado considerando que los 12 meses equivalen a 365 días, al tipo de interés 2,967% TIN.
- **2,75% TAE (18 meses):** Tipo de interés nominal anual 2,722% [2,75% 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 1.223,78€ [intereses brutos] / 991,26€ [intereses netos]. Cálculo realizado considerando que los 18 meses equivalen a 547 días, al tipo de interés 2,722% TIN.
- **2,30% TAE (25 meses):** Tipo de interés nominal anual 2,280% [2,30% 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 1.426,09€ [intereses brutos] / 1.155,14€ [intereses netos]. Cálculo realizado considerando que los 25 meses equivalen a 761 días, al tipo de interés 2,280% TIN.
- **2,50% TAE (36 meses):** Tipo de interés nominal anual 2,477% [2,50% 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 2.229,30€ [intereses brutos] / 1.805,73€ [intereses netos]. Cálculo realizado considerando que los 36 meses equivalen a 1.095 días, al tipo de interés 2,477% TIN.

- **Para poder contratar este depósito será necesario tener abierta una cuenta ahorro en wizink.es,** donde no se aplican ni gastos ni comisiones de administración o mantenimiento.

- Titulares: en caso de pluralidad de titulares, la forma de disposición y responsabilidad será solidaria. Una vez contratado el depósito, únicamente se admitirá la inclusión de cotitulares durante los 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, y en los casos de traspasos externos, una vez transcurridos 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 lo que 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. El Titular ha sido informado de que, en caso de cancelación anticipada, le serán imputados los rendimientos y repercutidas las retenciones que a los efectos fiscales le correspondan.  
La cuenta de ahorro se encuentra vinculada al depósito a plazo, por lo que la cancelación de la misma con carácter previo a la duración del depósito contratado, tendrá como consecuencia la cancelación automática de éste, en cuyo caso le será de aplicación 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, la cual seguirá rigiéndose de acuerdo a lo previsto en este contrato. Para la cancelación del depósito y devolución de su importe, se exigirán los requisitos que, en cada momento, señale la legislación vigente.
  - Oferta para personas físicas, residentes, mayores de edad, contratable a través de [www.wizink.es](http://www.wizink.es)
-

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

---

## Ejercicio del derecho de desistimiento

El titular podrá desistir del/los contrato/s dentro del plazo de los catorce días siguientes a su celebración. A tales efectos se considera como fecha de celebración aquella en la que el/los contrato/s y/u operación/es sean firmado/s o formalizado/s por el/los titulares. El derecho de desistimiento se podrá ejercitar por correo electrónico dirigido a [atencionalcliente@wizink.es](mailto:atencionalcliente@wizink.es) desde la dirección de email informada 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/s o producto/s de ahorro. En caso de que hubiera saldos existentes que sean necesarios transferir, además justificante de titularidad de la cuenta 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 que el Banco devolverá las cantidades que haya podido recibir del titular, que serán abonadas al titular en la cuenta asociada al depósito.

## Legislación y jurisdicción aplicable

Al contrato y a las relaciones derivadas del mismo les será de aplicación la legislación española. Las partes, con renuncia a su propio fuero, se someten expresamente a los juzgados y tribunales del domicilio del titular. En el supuesto de que hubiere más de un cliente 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 los términos contractuales 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](mailto:reclamaciones@wizink.es)**

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones sobre un servicio de pago es de 15 días hábiles. Si la reclamación no es sobre un servicio de pago, el plazo es de 1 mes si el reclamante es consumidor residente en la Unión Europea y 2 meses si es consumidor no residente en la Unión Europea o no consumidor. Transcurrido el plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya dictado su resolución o en caso de disconformidad con el pronunciamiento, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de 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 al amparo 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 co-titulares 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.

### **Periodo de validez de la información suministrada**

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, de manera que en el supuesto de contradicción entre las condiciones reflejadas en la información previa y las contempladas en el contrato, éstas prevalecerían siempre sobre aquéllas.

---

## Información precontractual cuenta de ahorro WiZink

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

### Fondo de Garantía

WiZink Bank SAU se encuentra 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.

La presente información se proporciona con finalidad comercial, por WiZink Bank, SAU [en adelante, la Entidad], 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, y 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, contratable a través de [www.wizink.es](http://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](mailto:contacto@wizink.es)  
[www.wizink.es](http://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.

### 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.

- Tiene asociado el Contrato Multicanal, el cual faculta al cliente, a través del servicio de Banca por Internet, Banca Telefónica y Banca por Móvil, a realizar todas aquellas consultas y operaciones que se encuentren disponibles en cada momento, respecto de los contratos asociados, así como, en su caso, a 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 serían su código PIN y/o códigos específicos remitidos por mensaje SMS. Las órdenes de transferencia se procesarán una vez recibidas por el banco. Si el banco recibiera una orden en un día inhábil, se entenderá recibida el siguiente día hábil. Asimismo, si la orden fuera recibida más tarde de la hora límite fijada por el banco para cada día hábil, se entenderá recibida 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 hubiera 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 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 a aquel 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, por 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 hubiesen ejecutado, siempre que (i) la autorización del cliente no especificase, en el momento en que se concedió, el importe exacto de la operación de pago y (ii) 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. En caso de pluralidad de 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 días posteriores a su contratación, siendo condición indispensable 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. En consecuencia, el banco pondrá a disposición del cliente, de forma mensual, el extracto de todos los movimientos producidos en su cuenta de ahorro, a través de WiZink Online, y comunicará al cliente, vía email 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 previo aviso 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 su no aceptación con anterioridad a la fecha en que los cambios entren en vigor.

## Remuneración de la cuenta

- Interés nominal anual 0,995% [desde 0,01€ en adelante].
- **TAE: 1,00%.** 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 149,25€ [intereses brutos] / 120,89€ [intereses netos]. Cálculo realizado considerando que los 12 meses equivalen a 365 días, al tipo de interés 0,995% TIN; 1,00% 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€ Únicamente se admitirán transferencias en Euros, tanto en el caso de las emitidas como las recibidas, dentro del ámbito geográfico y de aplicación SEPA [comprende los Estados miembros de la UE y aquellos países adheridos a dicho sistema en cada momento]. En el caso de la primera transferencia recibida se exceptuarán 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 suministrada

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, de manera que en el supuesto de contradicción entre las condiciones reflejadas en la información previa y las contempladas en el contrato, éstas prevalecerían siempre sobre aquéllas.

## Fiscalidad 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 amparo 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 co-titulares 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/los contrato/s dentro del plazo de los catorce días siguientes a su celebración. A tales efectos se considera como fecha de celebración aquella en la que el/los contrato/s y/u operación/s sean firmado/s o formalizado/s por el/ los titulares. El derecho de desistimiento se podrá ejercitar por correo electrónico dirigido a [atencionalcliente@wizink.es](mailto:atencionalcliente@wizink.es) desde la dirección de email informada 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/s o producto/s de ahorro. En caso de que hubiera saldos existentes que sean necesarios transferir, además justificante de titularidad de la cuenta 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 que el Banco devolverá las cantidades que haya podido recibir del titular, que serán abonadas 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 les será de aplicación la legislación española. Las partes, con renuncia a su propio fuero, se someten expresamente a los juzgados y tribunales del domicilio del titular. En el supuesto de que hubiere más de un cliente 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 los términos contractuales 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](mailto:reclamaciones@wizink.es)**

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

---