

## Servicio de Atención al Cliente

WiZink Bank, S.A. dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Puede enviar su queja o reclamación a través de correo postal a la siguiente dirección: Calle Ulises 16-18, – 28043 Madrid. Y por correo electrónico [reclamaciones@wizink.es](mailto:reclamaciones@wizink.es)

### Reglamento para la Defensa del Cliente de WiZink

WiZink Bank, S.A. dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, cuya lectura se recomienda, que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones. El citado Reglamento está a disposición de los clientes en la página web [www.wizink.es](http://www.wizink.es). Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o si hubiera transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, el cliente podrá dirigirse a los siguientes Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros que corresponda, en función de la materia de que se trate:

### Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

C/ Alcalá, nº 48, 28014 Madrid

### Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

C/ Edison nº 4, 28006 Madrid

### Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Pº de la Castellana nº 44, 28046 Madrid

Antes de recurrir al Servicio de Reclamaciones competente, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente.

### Hojas de Reclamaciones

Comunidades Autónomas que exigen a las Entidades de Crédito que tienen Oficinas radicadas en las mismas la tenencia de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios: Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Catalunya, Galicia, Islas Baleares, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco, Valencia.

## **Normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:**

- **Servicio de atención y defensa del cliente:**
  - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo de economía sostenible.
  - Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
  - Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.
  
- **Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:**
  - Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
  - Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.
  - Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
  - Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. de 06 de julio) sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
  - Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios (B.O.E. de 29 de junio).
  
- **Préstamos hipotecarios:**
  - Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
  - Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
  - Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
  - Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
  - Ley 1/2012, de 26 de marzo, para la Protección de los Derechos de los Consumidores Mediante el Fomento de la Transparencia en la Contratación Hipotecaria en la Comunidad de Madrid.
  - Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

- **Crédito al consumo:**
  - Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
  - Ley 16/2011, de 24 de junio (B.O.E. de 25 de junio), de contratos de Crédito al Consumo.
  
- **Servicios de pago:**
  - Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (B.O.E. de 14 de noviembre).
  - Orden EHA/1608/2010 (B.O.E. de 18 de junio), sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.