

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE WIZINK**

## ÍNDICE

- **INTRODUCCIÓN**
- **CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**
  - Artículo 1: Objeto
  - Artículo 2: Ámbito de aplicación
  - Artículo 3: Difusión
  - Artículo 4: Modificación
- **CAPÍTULO II: DEL SAC**
  - Artículo 5: Ámbito de actuación
  - Artículo 6: Titular del SAC
  - Artículo 7: Designación del Titular del SAC
  - Artículo 8: Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
  - Artículo 9: Conflictos de intereses
  - Artículo 10: Duración del nombramiento y cese en el cargo
  - Artículo 11: Autonomía, medios y deber de colaboración
- **CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**
  - Artículo 12: Plazo de presentación
  - Artículo 13: Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones
  - Artículo 14: Admisión a trámite
  - Artículo 15: Tramitación
  - Artículo 16: Allanamiento y desistimiento
  - Artículo 17: Finalización y notificación
  - Artículo 18: Relación con los Servicios de Reclamaciones
- **CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL**
  - Artículo 19: Informe anual
- **CAPÍTULO V: DEBERES DE INFORMACIÓN**
  - Artículo 20: Deberes de información a la clientela.
- **DISPOSICIÓN FINAL**
- **APÉNDICE I: DIRECCIONES A LAS QUE REMITIR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**
- **APÉNDICE II: ENTIDADES A LAS QUE RESULTA DE APLICACIÓN ESTE REGLAMENTO**

- **INTRODUCCIÓN**

Con el propósito de ordenar y potenciar los sistemas de protección de los usuarios de servicios financieros, la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero impuso la obligación para todas las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes y usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, para lo que deberán contar con un departamento o Servicio de Atención al Cliente.

En desarrollo de las previsiones contenidas en la citada Ley 44/2002, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, obliga a estas entidades a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.

En consecuencia, el Consejo de Administración de WiZink Bank, S.A.U., ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento"), que tiene por objeto regular la actividad del SAC de WiZink Bank, S.A.U. (en adelante, "SAC"), con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes y usuarios de servicios financieros les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

El presente Reglamento tiene por finalidad regular los requisitos, procedimientos y actividad en general que debe observar el SAC, con el propósito de garantizar en todo momento un adecuado cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y atención a la clientela de las entidades financieras.

- **CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

- **Artículo 1: Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, el cual tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de WiZink Bank, S.A.U., todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, así como lo establecido en la Orden.

- **Artículo 2: Ámbito de aplicación**

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por WiZink Bank, S.A.U. (en adelante, "WiZink"), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

- **Artículo 3: Difusión**

El Consejo de Administración de WiZink, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre los negocios, departamentos, servicios y sucursales de WiZink Bank, S.A.U. Así mismo, el Reglamento será objeto de publicación en la página web de WiZink Bank, S.A.U. para su mejor difusión entre sus clientes, usuarios de servicios financieros y público en general.

▪ **Artículo 4: Modificación**

Corresponde al Consejo de Administración de WiZink la aprobación del presente Reglamento así como cualquier modificación del contenido del mismo, que será sometida a la verificación del Banco de España como supervisor de esta entidad.

• **CAPÍTULO II: DEL SAC**

▪ **Artículo 5: Ámbito de actuación**

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por WiZink Bank, S.A.U., siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. En materia de Seguros también será considerado usuario de los servicios financieros cualquier tercero perjudicado, ostentando éste, por consiguiente, los mismos derechos de reclamación que el cliente.

El SAC garantizará su independencia, de tal forma que sus decisiones son tomadas de forma autónoma para de esta forma, evitar conflictos de interés.

Este Servicio estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de los servicios financieros.

La presentación de las quejas o reclamaciones ante el SAC no tendrá coste alguno para el reclamante.

A este respecto tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por WiZink que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de WiZink que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Las resoluciones del SAC tendrán carácter vinculante para la Entidad pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

▪ **Artículo 6: Titular del SAC**

1. El Titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

3. Se presume que tienen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

▪ **Artículo 7: Designación del Titular del SAC**

1. El Titular del SAC será designado por el Consejo de Administración de WiZink.
2. La designación del Titular del SAC será comunicada al Banco de España, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la autoridad o autoridades supervisoras que corresponda.

▪ **Artículo 8: Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

La designación como Titular del SAC será incompatible con el desempeño de tareas dentro de las entidades relacionadas con aspectos comerciales u otros que, de una forma u otra pudiera desvirtuar o poner en duda su independencia de criterio.

No podrán desempeñar el cargo de Titular del SAC, ni prestar servicios en dicho Servicio, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento al que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

▪ **Artículo 9: Conflictos de intereses**

1. En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular del SAC tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su Titular.

Igualmente, cuando alguna de las personas integrantes del SAC tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

2. A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Así mismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Titular del SAC, o cualquiera de sus integrantes, hubieran estado prestando sus servicios profesionales en el Departamento o Área afectada por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

▪ **Artículo 10: Duración del nombramiento y cese en el cargo**

1. El Titular del SAC ejercerá su cargo durante un plazo de cinco años, renovables automáticamente por períodos anuales, sin perjuicio de lo previsto en el punto 2 siguiente.
2. Por acuerdo motivado del Consejo de Administración de WiZink, el Titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
- b) Extinción de la relación laboral o de servicio profesional con WiZink.
- c) Cuando dejen de concurrir en la persona las condiciones de honorabilidad comercial o profesional requeridas, por ejemplo, por haber sido condenado por delito o sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- f) Pasar a desempeñar otro cargo dentro de WiZink Bank, S.A.U. obtenido el consentimiento expreso del interesado, salvo autorización expresa del Consejo de Administración de WiZink Bank, S.A.U.
- g) Por acuerdo del Consejo de Administración, y siempre por causa justificada grave que se funde en que su permanencia en el cargo pueda afectar negativamente al funcionamiento del Departamento o al crédito, reputación o intereses de WiZink Bank, S.A.U., entendidos éstos últimos como intereses reputacionales, o en el caso de negligencia notoria en el desempeño de sus funciones, o por estar incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad, inelegibilidad o prohibición legalmente previstos o recogidos en el presente Reglamento.

3. Vacante el cargo, el Consejo de Administración de WiZink procederá al nombramiento de un nuevo Titular. En tanto no se cubra la vacante, desempeñará las funciones propias de Titular la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el SAC después del Titular.

▪ **Artículo 11: Autonomía, medios y deber de colaboración**

El Titular del SAC actuará con total autonomía, garantizándosele su independencia en el desarrollo de su actividad y en los criterios y directrices de la misma, así como en la adopción de decisiones.

WiZink adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos del Banco, de modo que se garantice que el SAC tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés. La entidad se asegurará de que el SAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

La entidad garantizará que el SAC pueda disponer de la información requerida por el mismo al resto de los departamentos y servicios de la organización, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. A efectos del cumplimiento de lo anterior, todos los departamentos y servicios de la entidad tienen la obligación de facilitar al SAC cuantas informaciones solicite de éstos en relación con el ejercicio de sus funciones conferidas por el presente Reglamento. A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la entidad están sujetos a colaborar con el Servicio, facilitando datos, informes, opiniones y pruebas que el SAC solicite.

- **CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- **Artículo 12: Plazo de presentación**

La presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios financieros tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. No obstante, lo anterior, el SAC podrá admitir a trámite las quejas y reclamaciones presentadas transcurrido tal plazo, siempre que no haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en las normas aplicables, pueda ejercitar quien la formule.

- **Artículo 13: Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a su registro para las jurídicas.
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC por correo postal, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

- **Artículo 14: Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, ésta será remitida al SAC, quien acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación. A efectos de cómputo del plazo de resolución indicado en el siguiente artículo 17, se considerará el mismo desde la fecha de entrada en la Entidad, procediéndose a la apertura del expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez

días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en este Reglamento como plazo de resolución del expediente.

Si el reclamante subsanare las causas por la que el expediente no fue admitido a trámite, incluso si éste fue archivado por haber transcurrido el plazo de diez días naturales, se abrirá nuevo expediente, contando desde esa fecha el cómputo del plazo de resolución previsto en este Reglamento como plazo de resolución del expediente.

3. Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación, o cuando no se acredite suficientemente la representación en nombre del reclamante.
  - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
  - c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 5 del presente Reglamento.
  - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que prevé el artículo 12 del presente Reglamento.
4. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
5. Cuando el SAC entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### ▪ **Artículo 15: Tramitación**

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

El SAC podrá acordar la acumulación de expedientes para su tramitación conjunta, en los casos siguientes:

- a) Cuando se trate de quejas o reclamaciones presentadas por distintas personas, que coincidan en lo sustancial en los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o que sean de otra forma coincidentes en su contenido.
- b) Cuando se trate de quejas o reclamaciones formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.



▪ **Artículo 16: Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

▪ **Artículo 17: Finalización y notificación**

Los plazos para resolver las reclamaciones serán los siguientes en función de la tipología de reclamación, y de la condición del reclamante:

1. Para aquellas reclamaciones interpuestas tanto por consumidores como por no consumidores, que versen sobre materias que se enmarquen en el ámbito de aplicación del Real Decreto ley 19/2018 de 23 de noviembre de "Servicios de Pago y otras medidas financieras urgentes" (en lo sucesivo Decreto Ley de Servicios de Pago), que deroga la anterior ley 16/2009 de Servicios de Pago, y traspone la directiva europea (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo comúnmente denominada PSD2, el plazo será de quince días hábiles, a contar desde la fecha de recepción por la Entidad de la reclamación.

A este respecto, en aquellas reclamaciones cuyo ámbito de aplicación se enmarque en dicho Real Decreto de Servicios de pago, y de conformidad con lo establecido en el apartado 2º del artículo 69 de dicha norma, " En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes".

2. Para aquellas reclamaciones interpuestas por consumidores que versen sobre materias que queden fuera del ámbito de aplicación del Decreto Ley de Servicios de Pago mencionado en el apartado anterior, el plazo será de un mes a contar desde la fecha de recepción por parte de la Entidad de la queja o reclamación, de conformidad con lo establecido en el apartado tercero de la disposición final quinta de la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Conflictos.
3. Para aquellas reclamaciones interpuestas por no consumidores cuyo ámbito de aplicación quede fuera de lo establecido en el Real Decreto Ley de Servicios de Pago mencionado en el apartado 1 del presente artículo 17, el plazo será de dos meses a contar desde la recepción por parte de la Entidad de la queja y/o reclamación.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado

de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones con las que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o a la Dirección General de Seguros, según el objeto de la queja/insatisfacción.

Asimismo, el reclamante podrá acudir en cualquier momento a los Organismos Reguladores en aquellos casos en los que, una vez transcurrido el plazo legal de contestación, el SAC no haya emitido su pronunciamiento al reclamante.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o la entidad (o Defensor).

#### ▪ **Artículo 18: Relación con los Servicios de Reclamaciones**

El Titular del SAC deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan y que puedan efectuar a las entidades sujetas en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

### • **CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL**

#### ▪ **Artículo 19: Informe Anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
  - a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
  - b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
  - c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
  - d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
2. Al menos un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de la Entidad.

### • **CAPÍTULO V: DEBERES DE INFORMACIÓN**

#### ▪ **Artículo 20: Deberes de información a la clientela**

La entidad pondrá a disposición de sus clientes en su página web, la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, siendo vigentes las indicadas en el Apéndice I del presente Reglamento.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en los plazos indicados en el artículo 17 de este Reglamento, a contar desde su presentación ante la Entidad, por correo postal o mediante la dirección de correo electrónico habilitada al efecto. En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, el reclamante podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente. Asimismo, el

reclamante podrá acudir a estos servicios de reclamaciones en aquellos casos en que el SAC no resuelva, una vez vencido el plazo del que dispone.

- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de Banco de España y/o Dirección General de Seguros que corresponda de acuerdo con la materia objeto de la reclamación, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) La existencia y contenido del presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela.

- **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento, así como cualquier modificación del mismo, entrará en vigor a partir de la verificación favorable por el Banco de España.

- **APÉNDICE I: DIRECCIONES A LAS QUE REMITIR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

De conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, los escritos que contengan las quejas y reclamaciones así como cuantos deban presentarse en el curso de los procedimientos iniciados con ocasión de las mismas, deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en las siguientes direcciones:

- Cualquiera de las oficinas o dependencias de WiZink
- Correo postal: Calle Ulises 16-18, 28043 Madrid
- Correo electrónico: reclamaciones@wizink.es

- **APÉNDICE II: ENTIDADES A LAS QUE RESULTA DE APLICACIÓN ESTE REGLAMENTO**

WIZINK BANK, S.A.U.