

## Servicio de Atención al Cliente - Reclamaciones

WiZink Bank, S.A.U. dispone de un Servicio de Atención al Cliente - Reclamaciones donde se atienden y gestionan las quejas y reclamaciones de sus clientes, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Puedes enviar las quejas o reclamaciones a través del siguiente [formulario](#).

Ten en cuenta que, el plazo legal de resolución por parte del departamento de reclamaciones, puede ser de hasta 60 días (dependiendo de si la reclamación versa sobre servicios de pago u otro motivo, y si la realiza un cliente o no cliente). Para un problema o incidencia que requiera atención más inmediata, llama a Línea WiZink 24h o utiliza el buzón que tienes en WiZink Online, al que puedes acceder tanto desde [wizink.es](http://wizink.es) / Área Cliente, como desde la app de WiZink.

Una vez interpuesta la reclamación, si la respuesta no es satisfactoria o si transcurre el plazo legal desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, puedes dirigirte a los Servicios de Reclamación de los Supervisores Financieros que corresponda, en función de la materia de que se trate:

### **Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España**

C/ Alcalá, nº 48, 28014 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 – Reclamaciones de la Entidad.

### **Reglamento para la Defensa del Cliente de WiZink**

WiZink Bank, S.A.U. 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).

### **Hojas de Reclamaciones**

Las 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 son: Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Galicia, Islas Baleares, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco y Valencia.

Dado que WiZink Bank S.A.U. es una entidad que realiza su actividad online, no dispone de oficinas físicas de atención al cliente.

## 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 Ley L 4/2018 de 11 Jun. (modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por RD Leg 1/2007 de 16 Nov.). BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO 12/06/2018. Inicio de vigencia: 12/06/2018.
  - Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero de 2021 , de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
  - 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).
- Crédito al consumo:
  - Ley 16/2011, de 24 de junio (B.O.E. de 25 de junio), de contratos de Crédito al Consumo. OM ECC/159/2013 de 6 Feb. (modifica la parte II del anexo I de la L 16/2011 de 24 Jun., contratos de crédito al consumo). BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO 08/02/2013, Inicio de vigencia: 09/02/2013.
- Servicios de pago:
  - Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de "Servicios de pago y otras medidas financieras urgentes" que deroga la anterior Ley 16/2009, de 13 de noviembre, y traspone la directiva europea (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, comúnmente denominada PSD2.
  - Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica 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, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 30 de diciembre).
  - Ley 2/2011, de 4 de marzo , de Economía Sostenible. (BOE de 5) Arts. 29, 31 y DT 5ª.
  - Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre , relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE de 5 de noviembre).
  - Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre , de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. (BOE de 24 de noviembre de 2018).
  - Circular 2/2019, de 29 de marzo , del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. (BOE de 4 de abril de 2019).

## Normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

- Servicios de pago:
  - Resolución de 27 de abril de 2020 , de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, sobre la continuación del procedimiento aplicable en la presentación de reclamaciones y quejas, cuya tramitación y resolución sea competencia del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre. (BOE de 28 de abril de 2020).
  - Circular 4/2020, de 26 de junio , del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. (BOE de 15 de julio de 2020).
  - Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.