Un banco.
Infinitas posibilidades

Servicio de Atención al Cliente – Reclamaciones.

WiZink Bank, SAU 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 de este formulario.

Ten en cuenta que, el plazo legal de resolución dependerá del tipo de reclamación o queja o de si eres consumidor o no. Para un problema o incidencia que requiera atención más inmediata, llama a la Línea WiZink o utiliza el buzón que tienes en WiZink Online, al que puedes acceder desde tu área cliente tanto de wizink.es, como desde la App de WiZink.

Una vez presentada la reclamación o queja, si no estás satisfecho con la respuesta, o ha pasado el plazo de respuesta máximo 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, SAU dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, que te recomendamos leer ya que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones y los plazos de resolución. El citado Reglamento está a disposición de los clientes en la página web www.wizink.es.

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 del Boletín Oficial del Estado («BOE») 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 (BOE 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.). BOE 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 (BOE 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 (BOE de 29 de junio).
- Crédito al Consumo:
  - Ley 16/2011, de 24 de junio (BOE 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). BOE 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) Artículos 29, 31 y Disposición Transitoria («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).

– 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.

WiZink Bank, SAU. Paseo de las Doce Estrellas, 4, 28042 Madrid. Reg. Merc. de Madrid. T. 12.468, L.0.F.178, Secc. 8, H nº M-198598, Insc. 1 CIF: A-81831067