

Wie lege ich eine Beschwerde ein?

E-Mail

Bitte kontaktiere uns über eine der folgenden E-Mail-Adressen und verwende dabei die Adresse für diejenige Sprache, die du bevorzugst. Wenn du ein Konto bei uns hast, schicke die E-Mail bitte von der E-Mail-Adresse aus, die in deinem N26-Konto hinterlegt ist:

Sprache	E-Mail-Adresse
Englisch	complaints@n26.com
Deutsch	beschwerden@n26.com
Französisch	litiges@n26.com
Spanisch	reclamaciones.es@n26.com (ES IBAN) reclamaciones@n26.com (DE IBAN)
Italienisch	reclami@n26.com reclami@pec.n26.com (PEC)

Per Post

Für den Fall, dass du uns nicht per App oder E-Mail kontaktieren kannst, kannst du deine Beschwerde auf postalischem Wege einreichen an:

N26
Beschwerdemanagement
10026 Berlin
Germany

Bitte stelle sicher, dass die folgenden Informationen in deiner Beschwerde enthalten sind:

- Eine klare Beschreibung deiner Beschwerde
- Das Datum, an dem das Problem erstmals auftrat
- Du kannst Unterlagen einreichen, die im Zusammenhang mit deiner Beschwerde stehen, z.B. Screenshots
- Dein gewünschtes Ergebnis der Beschwerde
- Falls deine Beschwerde durch einen Vertreter eingereicht wird, muss zusätzlich eine notariell beglaubigte Vollmacht beigefügt werden.

Wenn du eine Beschwerde in Bezug auf **N26 Krypto** einreichen möchtest, verwende bitte die Vorlage im Anhang zu diesem Dokument, um uns die notwendigen Informationen zukommen zu lassen.

Wie lange dauert die Bearbeitung meiner Beschwerde?

Wir kontaktieren dich per E-Mail, sobald deine Beschwerde eingegangen ist und prüfen anschließend den Sachverhalt.¹ Sollten wir zusätzliche Informationen benötigen, kontaktieren wir dich per E-Mail oder in deinem sicheren In-App-Postfach. Falls wir keine Rückmeldung von dir erhalten, kann deine Beschwerde geschlossen werden. Falls du zu einem späteren Zeitpunkt wieder fortfahren möchtest, werden wir einen neuen Fall erstellen und dir eine neue Referenznummer mitteilen.

Wurde dein Konto unter Einbeziehung der für den deutschen Markt geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen eröffnet, ist unser Ziel, deine Beschwerde innerhalb von 15 Werktagen abschließend zu beantworten. Die Bearbeitungsdauer ist von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen deines Kontos abhängig.²

Falls sich deine Beschwerde auf Zahlungen bezieht ist es unser Ziel, innerhalb von 15 Werktagen gemäß der europäischen Zahlungsdiensterichtlinie II (PSD2) zu antworten.³

¹ Für Frankreich gilt eine **Frist von 10 Werktagen, den Eingang der Beschwerde zu bestätigen**; in allen sonstigen Märkten sind wir bestrebt, den Beschwerdeeingang innerhalb von 2 Werktagen zu bestätigen.

² Frankreich, Italien: 60 Kalendertage. Spanien: 30 Kalendertage. Irland: 40 Werktage. Andere EU-Märkte: 15 Werktagen.

³ In Ausnahmesituationen erfolgt die endgültige Antwort innerhalb von 35 Werktagen. In Spanien muss die endgültige Antwort auf Beschwerden über Zahlungsdienste innerhalb von 30 Werktagen erfolgen.

Was kann ich tun, wenn ich mit dem Ergebnis der Beschwerde nicht einverstanden bin:

Solltest du mit der von uns angebotenen Lösung nicht zufrieden sein, hast du die Möglichkeit, dich an eine unabhängige dritte Instanz zu wenden:

Markt (IBAN)	Schlichtungsstelle	Adresse
Deutschland & das sonstige Europa (DE)	Deutsche Bundesbank (German Federal Bank) www.bundesbank.de	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Postfach 10 06 02, 60006 Frankfurt am Main
	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (German Federal Financial Supervisory Authority) www.bafin.de	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
Frankreich (FR)	Fédération Bancaire Française www.lemediateur.fbf.fr	Le médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 Paris Cedex 09
Italien ⁴ (IT)	Arbitro Bancario Finanziario https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf	Siehe Kontakte auf der ABF-Webseite
Spanien (ES)	Banco de España - Departamento de Conducta de Entidades. https://www.bde.es/	Banco de España - Departamento de Conducta de Entidades. Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

⁴ Das Verfahren bei der ABF erfüllt die Voraussetzung für die Zulassung nach dem Gesetzesdekret Nr. 28/2010 über die Pflicht zur Teilnahme an obligatorischen Schlichtungsverfahren. Alternativ kannst du dich auch an eine der Schlichtungsstellen wenden, die in dem Sonderregister des Justizministeriums eingetragen sind, bevor du dich an die Justizbehörde wendest. Die vollständige Liste der Schlichtungsstellen findest du unter: www.giustizia.it

ANHANG
Formular zur Einreichung von Beschwerden

1.a. Personenbezogene Daten des Beschwerdeführers

NACHNAME / NAME DER JURISTISCHEN PERSON	VORNAME	REGISTRIERUS- ODER ID NUMMER	IDENTIFIKA TION DER JURISTISC HEN PERSON (FALLS VORHANDE N)	KUNDENRE FERENZ (FALLS VORHANDE N)

ADRESSE: STRAÙE, HAUSNUMMER, FLUR (bei Unternehmen Sitz der Gesellschaft)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND

TELEFONNUMMER		E-MAIL-ADRESSE	

1.b Kontaktdaten (falls abweichend von 1. a)

NACHNAME/ NAME DER JURISTISCHEN PERSON	VORNAME

WOHNANSCHRIFT: STRAßE, HAUSNUMMER, FLUR (bei Unternehmen Sitz der Gesellschaft)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND

TELEFONNUMMER		E-MAIL-ADRESSE	
---------------	--	----------------	--

2.a Personenbezogene Daten des gesetzlichen Vertreters (falls vorhanden) (Vollmacht oder ein anderes offizielles Dokument als Nachweis für die Bestellung eines Stellvertreters bitte beifügen)

NACHNAME	VORNAME/ NAME DER JURISTISCHEN PERSON	REGISTRIERUNGSNUMMER UND IDENTIFIKATION DER JURISTISCHEN PERSON (FALLS VORHANDEN)

ADRESSE: STRAÙE, HAUSNUMMER, FLUR (bei Unternehmen Sitz der Gesellschaft)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND

TELEFONNUMMER		E-MAIL-ADRESSE	
---------------	--	----------------	--

2.b Kontaktdaten (falls abweichend von 2. a)

NACHNAME/ NAME DER JURISTISCHEN PERSON	VORNAME

ADRESSE: STRAÙE, HAUSNUMMER, FLUR (bei Unternehmen Sitz der Gesellschaft)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND

TELEFONNUMMER		E-MAIL-ADRESSE	
---------------	--	----------------	--

3. Informationen zu der Beschwerde

3.a Vollständige Angaben über die Kryptowerte-Dienstleistung oder die relevanten Geschäftsbedingungen, auf die die Beschwerde bezogen ist (z.B. Name des Kryptowerte-Dienstleisters, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistung oder jede andere Referenz in Bezug auf die relevanten Transaktionen)

3.b Beschreibung des Beschwerdegegenstands

Bitte legen Sie Dokumente vor, die für den beschriebenen Sachverhalt relevant sind.

3.c Zeitpunkt(e), der/ die zur Beschwerde geführt hat/ haben

3.d Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlustes oder Nachteils (sofern einschlägig)

3.e Sonstige Kommentare oder relevante Informationen

In _____ (Ort) am _____ (Datum)

UNTERSCHRIFT

BESCHWERDEFÜHRER/ GESETZLICHER VERTRETER

Bereitgestellte Dokumentation (bitte das entsprechende Kästchen ankreuzen)

<i>Vollmacht oder sonstige relevante Dokumente</i>	☐
<i>Kopie der Vertragsunterlagen der Investitionen, auf die sich die Beschwerde bezieht</i>	☐
<i>Sonstige ergänzende Dokumente</i>	☐