

¿Cómo presentar una reclamación?

Correo Electrónico

Escríbenos a una de las siguientes direcciones, según el idioma preferido. Si tienes una cuenta en nuestra entidad, envía la reclamación **desde tu dirección de correo electrónico registrado en tu cuenta de N26**.

Idioma	Correo Electrónico
Inglés	complaints@n26.com
Alemán	beschwerden@n26.com
Francés	litiges@n26.com
Español	reclamaciones.es@n26.com (ES IBAN) reclamaciones@n26.com (DE IBAN)
Italiano	reclami@n26.com reclami@pec.n26.com (PEC)

Correo Postal

Si no puedes contactarnos a través de tu app o email, puedes enviar una reclamación por escrito a las siguientes direcciones, según tu tipo de IBAN:

IBAN	Dirección Postal
DE (Alemania)	N26 Complaint Management 10026 Berlin - Alemania
ES (España)	N26 Bank AG, Sucursal en España Departamento de reclamaciones Paseo de la Castellana, 43, 28046 Madrid, España

Asegúrate de incluir en tu escrito de reclamación:

- Una **descripción clara** de la reclamación
- La **fecha** en la que sucedió el problema
- **Documentos** para apoyar la reclamación y/o capturas de pantalla
- El **resultado que esperas** de la reclamación
- Tus **datos de contacto**
- Si tu reclamación se ha escalado a través de un representante, incluir el **mandato de representación especial** correspondiente.

Si deseas presentar una queja sobre **N26 Crypto**, puedes utilizar la plantilla del adjunto de este documento para proporcionarnos la información necesaria.

Información adicional

- [Reglamento para la defensa del Cliente de N26 Bank AG, Sucursal en España](#).
- Una lista completa de direcciones se puede encontrar en nuestro apartado de [Aviso Legal](#)

¿Cuánto dura el proceso de reclamaciones?

Te mandaremos una confirmación por email, indicándote que ya la hemos recibido y comenzaremos la investigación.¹ En caso de necesitar más información, nos pondremos en contacto contigo o con tu representante.

En el supuesto de no recibir una respuesta por tu parte, en un plazo de 10 días, tu reclamación podría acabar siendo archivada. Sin embargo, si deseas continuar más adelante, abriremos un nuevo expediente y te facilitaremos un nuevo número de referencia de la reclamación.

Nuestro objetivo es enviar nuestra respuesta definitiva lo antes posible y no excediendo del plazo legal máximo de un mes, o dos meses en caso de que no seas ni un consumidor ni una microempresa.² Sin embargo, si tu reclamación está relacionada con servicios de pago, se aplicará el plazo de 15 días hábiles para la resolución de tu reclamación, según lo establecido en la Directiva Europea sobre Servicios de Pago II (PSD2).

¹ En Francia disponemos de 10 días laborables para acusar recibo de su reclamación. Para todos los demás países, nuestro objetivo es acusar recibo de su reclamación en un plazo de 2 días hábiles.

² Si tu cuenta tiene Términos y condiciones generales alemanes, nuestro objetivo es brindarle nuestra respuesta final dentro de los 15 días hábiles. Para Francia e Italia el plazo es de 60 días naturales. Para Irlanda el plazo es de 40 días hábiles.

¿Qué hacer en caso de no estar de acuerdo con la resolución?

Si no estás de acuerdo con nuestras conclusiones y decisión, no has obtenido una respuesta por nuestra parte en alguno de los plazos descritos previamente o si tu solicitud ha sido rechazada o parcialmente aceptada, es posible que quieras considerar la posibilidad de obtener asesoramiento adicional de terceros independientes, como por ejemplo:

Mercado (IBAN)	Junta de Arbitraje	Dirección
Alemania y otros mercados de Europa (DE)	Deutsche Bundesbank (Banco Federal Alemán) www.bundesbank.de	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Postfach 10 06 02, 60006 Frankfurt am Main
	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Autoridad Federal de Supervisión Financiera) www.bafin.de	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
España (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
Francia (FR)	Fédération Bancaire Française www.lemediateur.fbf.fr	Le médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 Paris Cedex 09
Italia ³ (IT)	Arbitro Bancario Finanziario https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf	Véase contactos en el sitio web de ABF

³ El procedimiento ante la ABF está sujeta a la condición de admisibilidad establecida por el Decreto Legislativo n. 28/2010 sobre obligaciones de mediación. Alternativamente, antes de recurrir a la autoridad judicial, puedes recurrir a uno de los órganos de mediación inscritos en el registro especial que lleva el Ministerio de Justicia. La lista completa de órganos de mediación está disponible en el siguiente enlace: www.giustizia.it

Legislación aplicable

Normativa de transparencia y protección del cliente

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de 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 con el objetivo de facilitarte que conozcas tus derechos, te indicamos a continuación la principal normativa reguladora en materia de transparencia y protección de la clientela de las operaciones bancarias y del mercado de valores:

Servicio de Atención al Cliente:

- 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.
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

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.
- 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.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los 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.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Crédito al consumo

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

En materia de legislación española aplicable a la protección de clientela y normas de transparencia, puede encontrar toda la información necesaria en la página oficial del [Banco de España](#).

ANEXO

Formulario de presentación de reclamaciones

1.a. Datos personales del reclamante

APELLIDOS / NOMBRE DE LA ENTIDAD LEGAL	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN O REGISTRO	Identificador de Entidad Legal (SI ES APLICABLE)	REFERENCIA DE CLIENTE (SI ES APLICABLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (para empresas, domicilio social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO		EMAIL	

1.b. Datos de contacto (si son diferentes a los del apartado 1.a)

APELLIDO/NOMBRE DE LA ENTIDAD LEGAL	NOMBRE

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (para empresas, domicilio social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	EMAIL

2.a. Datos personales del representante legal (si aplica) (Se deberá adjuntar un poder notarial u otro documento oficial que acredite la representación.)

APELLIDOS	NOMBRE /NOMBRE DE LA ENTIDAD LEGAL	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN O REGISTRO: Identificador de Entidad Legal (SI ES APLICABLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (para empresas, domicilio social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	EMAIL

2.b. Datos de contacto (si son diferentes a los del apartado 2.a)

APELLIDOS /APELLIDO/NOMBRE DE LA ENTIDAD LEGAL	NOMBRE

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (para empresas, domicilio social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	EMAIL

3. Información sobre la reclamación

3.a. Referencia completa del servicio o acuerdo de criptoactivos relacionado con la reclamación (Especificar el nombre del proveedor de servicios de criptoactivos, el número de referencia del servicio o cualquier otra referencia de las transacciones relevantes).

3.b. Descripción del motivo de la reclamación (Por favor, proporcione documentación que respalde los hechos mencionados).

3.c. Fecha(s) de los hechos que han dado lugar a la reclamación:

3.d. Descripción del daño, pérdida o perjuicio causado (si corresponde):

3.e. Otros comentarios o información relevante (si corresponde):

En [lugar] a [fecha]

FIRMA:
(Reclamante / Representante Legal)

Documentación proporcionada (marcar la casilla correspondiente):

<i>Poder notarial o documento relevante</i>	
<i>Copia de los documentos contractuales de las inversiones a las que se refiere la reclamación</i>	
<i>Otros documentos que respaldan la reclamación</i>	