

Comment faire une réclamation

Nous sommes désolés d'apprendre que vous souhaitez effectuer une réclamation. Vous trouverez ci-dessous les options afin de nous contacter.

E-mail

Vous trouverez ci-dessous nos différentes adresses e-mail pour nous contacter dans la langue de votre choix. Si vous avez déjà un compte N26, nous vous invitons à nous contacter depuis l'adresse e-mail associée à votre compte N26.

Langue	E-mail
Anglais	complaints@n26.com
Allemand	beschwerden@n26.com
Français	litiges@n26.com
Espagnol	reclamaciones@n26.com reclamaciones.es@n26.com
Italien	reclami@n26.com reclami@pec.n26.com (PEC)

Adresse Postale

Si vous ne parvenez pas à nous contacter via notre application ou par e-mail, vous pouvez soumettre une réclamation écrite aux adresses suivantes, en fonction de votre type d'IBAN.

IBAN	Adresse Postale
DE (Allemagne)	N26 Complaint Management 10026 Berlin, Allemagne
FR (France)	N26 Bank SE Succursale France Service Litiges 17-21 Rue Saint Fiacre 75002 Paris - France

Veuillez vous assurer d'inclure les informations suivantes dans votre courrier de réclamation :

- Une description précise de votre réclamation et du problème rencontré.
- La date à laquelle cela s'est produit.
- Tout document en relation avec votre réclamation.
- Le résultat attendu.
- Vos coordonnées.

Si votre réclamation est déposée par l'intermédiaire d'un représentant, elle doit être accompagnée d'une procuration.

Si vous désirez déposer une réclamation concernant **N26 Crypto**, vous pouvez utiliser le formulaire disponible en [pièce jointe](#) à ce document pour nous fournir les informations nécessaires.

Toute réclamation formulée oralement devra être confirmée par écrit sur support papier ou tout autre support durable.

Délai de traitement des réclamations

Nous accuserons bonne réception de votre réclamation par e-mail avant de commencer notre enquête. En France, nous disposons de 10 jours ouvrables pour accuser réception de votre réclamation et d'un délai de soixante jours calendaires afin d'y répondre.¹ Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires, nous vous enverrons un e-mail ou un message dans votre application N26. Sans réponse de votre part, nous clôturerons votre dossier. Si vous souhaitez reprendre votre réclamation ultérieurement, nous ouvrirons un nouveau dossier avec une nouvelle référence.

Pour toute réclamation relative à l'utilisation de services de paiement, le Service Litiges s'engage à vous apporter une réponse dans un délai de quinze (15) Jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf situation exceptionnelle échappant à notre contrôle. Dans ce cas, nous vous informons qu'un délai complémentaire est nécessaire pour répondre à votre réclamation et précisons la date maximum de réponse définitive sans que celle-ci ne puisse excéder trente-cinq (35) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

¹ En Allemagne, nous disposons de 15 jours ouvrables pour répondre à votre réclamation. En Italie de 60 jours calendaires, en Irlande de 40 jours ouvrables et en Espagne de 30 jours calendaires.

Information complémentaire

Pour obtenir une liste des voies de recours, veuillez consulter notre page [Mentions légales](#)

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de notre conclusion, vous pouvez transmettre votre réclamation à un médiateur indépendant tel que :

Marché (IBAN)	Médiateur	Adresse
Allemagne et reste de l'Europe (DE)	Deutsche Bundesbank (Banque centrale indépendante de la République fédérale d'Allemagne) - www.bundesbank.de	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Postfach 10 06 02, 60006 Frankfurt am Main, Allemagne
	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Autorité fédérale de supervision financière) - www.bafin.de	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Allemagne
Espagne (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, Espagne
France (FR)	Fédération Bancaire Française Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par N26 ou si N26 ne vous a pas répondu dans un délai de soixante jours calendaires suivant votre demande initiale, vous pouvez saisir le Médiateur de la Fédération Bancaire Française. lemediateur.fbf.fr	Le médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 Paris Cedex 09
Italie ³ (IT)	Arbitro Bancario Finanziario https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf	Vous trouverez comment les contacter sur leur site.

³ L'instance auprès de l'ABF remplit la condition d'admissibilité établie par le décret législatif n° 28/2010 concernant les obligations de médiation obligatoire. Alternativement, avant de faire appel à l'autorité judiciaire, vous pouvez recourir à l'un des organismes de médiation inscrits au registre spécial tenu par le Ministère de la Justice. La liste complète des organismes de médiation est disponible sur www.giustizia.it

Recours amiable

Pour les Clients titulaires d'un compte N26 associé à un IBAN allemand (DE) :

N26 Bank SE est tenue de participer à un mécanisme de résolution des litiges auprès d'un organisme de règlement des litiges pour les consommateurs. Les organismes suivants sont compétents pour les litiges découlant des services offerts conformément à l'article 14 (1) No. 1-5 de la Loi allemande relative aux actions en cessation en matière de protection des consommateurs :

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank (Instance arbitrale de la Banque Fédérale allemande) Postfach 10 06 02, 60006 Frankfurt am Main, Allemagne Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt am Main, Allemagne <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>

Les organismes suivants sont compétents pour les litiges découlant des services offerts conformes à l'article 14 (1) No. 6-7 UKlaG :

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (Instance arbitrale de l'Autorité fédérale allemande de supervision financière) Referat ZR 3 Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Allemagne https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html

Pour les Clients titulaires d'un compte N26 associé à un IBAN français (FR) :

Le Client peut par saisine écrite et gratuitement saisir le Médiateur de la Fédération Bancaire Française dans un délai de soixante jours calendaires après l'envoi d'une première réclamation écrite (hors services de paiement), quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.

Pour toute réclamation relative à l'utilisation de services de paiement, le délai de saisine du Médiateur de la Fédération Bancaire Française est de quinze jours suivant l'envoi de la réclamation (35 jours en cas de réclamation complexe).

Monsieur le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française

CS 151
75422 PARIS CEDEX 09
Site Internet : www.lemediateur.bbf.fr

Pour les Clients titulaires d'un compte N26 associé à un IBAN français (FR) ou allemand (DE) :

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

La Commission Européenne a mis en place une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible sous le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr> Un consommateur peut accéder à la plateforme aux fins du règlement extrajudiciaire des conflits susceptibles de découler de contrats conclus en ligne avec un opérateur établi dans l'UE.

ANNEXE

Formulaire de réclamations

1.a. Informations personnelles du client/réclamant

NOM/ ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM	NUMÉRO DE LA CARTE D'IDENTITÉ OU NUMÉRO DE REGISTRE	IDENTIFIANT DE L'ENTITÉ JURIDIQUE	RÉFÉRENCE CLIENT (SI DISPONIBLE)

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (bureau pour les entreprises enregistrées)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE:		ADRESSE EMAIL:	

1.b Coordonnées (si différent de 1.a)

NOM/ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (bureau pour les entreprises enregistrées)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE:	ADRESSE EMAIL:

2.a Coordonnées du représentant légal (si applicable) (procuration ou tout autre document justifiant la procuration)

NOM/ ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM	NUMÉRO DE LA CARTE D'IDENTITÉ OU NUMÉRO DE REGISTRE

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (bureau pour les entreprises enregistrées)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE:		ADRESSE EMAIL:	

2.b Coordonnées (si différent de 2.b)

NOM/ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (bureau pour les entreprises enregistrées)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE:		ADRESSE EMAIL:	
------------	--	----------------	--

3. Informations concernant la réclamation

3.a Référence complète du service sur lequel porte la réclamation (c'est-à-dire le nom du prestataire de services decrypto-actifs, le numéro de référence du service de crypto-actifs, ou d'autres références des transactions concernées...)

--

3.b Description de l'objet de la réclamation

--

Merci de bien vouloir ajouter toute documentation à l'appui de votre réclamation

3.c Date(s) des faits à l'origine de la réclamation

--

3.d Description des dommages, pertes ou préjudices causés (si pertinent)

--

3.e Autres commentaires ou informations pertinentes (si pertinent)

--

A _____ (lieu) le _____ (date)

SIGNATURE

RÉCLAMANT / REPRÉSENTANT LÉGAL

Documentation fournie (veuillez cocher la case appropriée) :

<i>Procuration ou autre document pertinent</i>	☐
<i>Copie des documents contractuels</i>	☐
<i>Autres documents à l'appui de la réclamation</i>	☐