

Come fare un reclamo?

E-mail & PEC:

Puoi presentare un reclamo scrivendo a una delle nostre caselle di posta:

- Indirizzo e-mail: reclami@n26.com
- Indirizzo PEC: reclami@pec.n26.com

Se ti è possibile, contattaci dall'indirizzo **e-mail di registrazione del tuo account N26** e includi:

- Una descrizione chiara del reclamo
- La data in cui si è verificato il problema per la prima volta
- Documenti a supporto del reclamo (ad es. screenshot, e-mail)
- Il risultato che desideri ottenere

Se il reclamo viene presentato per mezzo di un rappresentante, deve essere accompagnato da una delega o da procura autenticata.

Posta:

Se non riesci a contattarci tramite e-mail o PEC, puoi inviare un reclamo scritto ai seguenti indirizzi postali:

Il tuo conto N26 ha un codice IBAN italiano	Il tuo conto N26 ha un codice IBAN diverso da quello Italiano
N26 Bank SE, Succursale Italiana	N26

Ufficio Reclami
Via Filippo Sassetti, 32
20124 Milano

Complaints Management
10026 Berlino
Germania

Ogni reclamo formulato oralmente dovrà essere confermato per iscritto su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Se preferisci presentare il tuo reclamo in una lingua diversa dall'italiano, puoi scriverci ai seguenti indirizzi:

Lingua	E-mail
Inglese	complaints@n26.com
Tedesco	beschwerden@n26.com
Francese	litiges@n26.com
Spagnolo	reclamaciones.es@n26.com (ES IBAN) reclamaciones@n26.com (DE IBAN)

Informazioni aggiuntive

Una lista completa degli indirizzi è disponibile alla pagina [Imprint](#) del sito internet di N26.

Quanto dura la procedura di reclamo?

Ti invieremo una e-mail per confermare la ricezione del tuo reclamo e inizieremo la nostra analisi¹.

In seguito, risponderemo al tuo reclamo entro i seguenti termini:

- 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo se riguarda servizi di pagamento²,
- 60 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo in caso di operazioni e servizi bancari e finanziari³.

Il nostro obiettivo è fornirti una risposta finale il prima possibile. Nel caso in cui avessimo bisogno di ulteriori informazioni da parte tua al fine di rispondere al tuo

reclamo, ti contatteremo direttamente via e-mail o tramite la funzione "Messaggi" della tua app N26. Qualora non dovessimo ricevere un riscontro da parte tua, provvederemo a chiudere la pratica. Nel caso in cui ricevessimo un riscontro tardivo da parte tua, apriremo una nuova pratica e ti forniremo un nuovo numero di protocollo.

¹ In Francia disponiamo di 10 giorni lavorativi per confermare la ricezione del tuo reclamo. Per tutti gli altri Paesi, ci impegniamo a confermare la ricezione del reclamo entro 2 giorni lavorativi.

² In situazioni eccezionali la risposta finale è inviata entro 35 giorni lavorativi. In Spagna, la risposta finale per i reclami relativi a servizi di pagamento deve essere inviata entro 30 giorni di calendario.

³ Se sei un cliente avente residenza in un paese diverso dalla Francia o dall'Italia la risposta finale sarà inviata entro 15 giorni lavorativi. Se risiedi in Spagna il termine è di 30 giorni di calendario. Per l'Irlanda il termine è di 40 giorni lavorativi.

Cosa succede se non sono d'accordo con il risultato del reclamo o se non ho ricevuto risposta entro i termini?

Se non sei soddisfatto delle nostre conclusioni e decisioni oppure non hai ricevuto una risposta da parte nostra entro i termini stabiliti dalla legge potrai prendere in considerazione la possibilità di rivolgerti ad un organismo di risoluzione alternativa delle controversie, come ad esempio:

Mercato (IBAN)	Organismo per la risoluzione alternativa delle controversie	Indirizzo
Italia ³ (IT/DE IBAN)	Arbitro Bancario Finanziario (ABF) https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf	La lista comprensiva degli indirizzi è presente sul sito ufficiale dell'ABF
Germania & Resto d'Europa (DE IBAN)	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
Francia (FR IBAN)	Fédération Bancaire Française www.lemediateur.fbf.fr	Le médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 Paris Cedex 09
Spagna (ES IBAN)	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

³ Il procedimento presso l'ABF assolve la condizione di procedibilità prevista dal Decreto Legislativo n. 28/2010 in merito agli obblighi di mediazione obbligatoria. In alternativa, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria il può ricorrere ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco completo degli organi di mediazione è disponibile all'indirizzo: www.giustizia.it